

DB3202

无 锡 市 地 方 标 准

DB3202/T 1063—2024

质量基础设施“一站式”服务与建设规范

One-stop service and construction specification of quality infrastructure

2024 – 02 – 23 发布

2024 – 02 – 29 实施

无锡市市场监督管理局

发 布

目 次

前 言 II

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 1

5 服务方式 2

6 服务内容 3

7 服务程序 4

8 服务评价与改进 5

附录 A （资料性） 服务流程..... 7

附录 B （资料性） 仪器共享服务流程..... 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。

本文件由无锡市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：江阴市市场监督管理局、江苏澄信检验检测认证股份有限公司。

本文件主要起草人：易海红、金荣蕾、彭华涛、周磊。

质量基础设施“一站式”服务与建设规范

1 范围

本文件规定了质量基础设施“一站式”服务的建设要求、服务方式、服务内容、服务程序、服务评价与改进。

本文件适用于质量基础设施“一站式”服务与建设事项。

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 25000.10 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价（SQuaRE） 第10部分：系统与软件质量模型

DB3202/T 1064-2024 质量基础设施“一站式”服务线上平台入驻机构管理规范

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“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、质量管理及知识产权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。

3.2

线上平台 online platform

依托于网络，为企业、产业、区域提供质量基础设施“一站式”服务的平台。

3.3

线下站点 offline station

依托现有市场监管派出机构、镇街园区、技术机构、重点企业等建设的实体性质量基础设施“一站式”服务站点。

4 建设要求

4.1 线上平台

4.1.1 线上平台应按照规范化、标准化要求编制操作手册。操作手册应明确质量基础设施公共服务事项的受理条件、办事材料、服务流程等信息，且应在平台公布。服务流程见附录 A。

4.1.2 线上平台应参照 GB/T 25000.10 进行建设，符合协同、扩展、统一的要求：

- a) 平台应提供用户所需的各类质量基础设施业务网上“一站式”办理功能；
- b) 平台操作界面应直观易用、规范统一；
- c) 平台应提供日常监控运行情况和远程技术支持的功能；
- d) 平台应按照信息安全要求，对访问权限进行管理。

4.1.3 线上平台应负责网站运行的软硬件设施的管理，包括服务功能的测试、优化、升级、维护等。

4.1.4 线上平台应负责网站安全的管理，做好安全防护，定期检测网站是否存在漏洞，妥善保管用户的信息，明确责任，不得泄漏。

4.2 线下站点

4.2.1 线下站点应依托现有市场监管派出机构、镇街园区、技术机构、重点企业等独立或联合建设的实体性质量基础设施“一站式”服务站点，提供“一站式”服务。

4.2.2 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。

4.2.3 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。

4.2.4 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。

4.2.5 应统一使用“质量基础设施一站式服务站点”名称、标识标志，在办公场所内外部醒目位置直观、清晰展示。

5 服务方式

5.1 线上平台服务

通过线上平台应提供以下线上服务：

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

5.2 线下站点服务

通过线下站点可提供以下服务：

- a) 市场监管派出机构、镇街园区服务站点：
 - 1) 可在企业较为集中、质量需求较旺的区域依托现有市场监管派出机构、镇街园区设立服务站点，协助企业开展需求登记，可提供无特殊要求样品统一接收、联系技术机构、样品运送、发放检测报告等“一站式”服务；
 - 2) 有条件的市场监管派出机构、镇街园区服务站点可扩展全产业链条、全生命周期的标准、专利、质量等综合服务，推进技术资源共享。
- b) 技术机构服务站点：
 - 1) 可集中服务需求，打包交付技术机构服务站点，依托技术机构专业能力，提供便捷的服务；

- 2) 有条件的技术机构可利用服务站点为企业产品研发、采购、生产、供应、售后各环节所需的一揽子服务;
 - 3) 可根据企业需要提供预约式服务;
 - 4) 可根据区域产业集聚状况,依托技术机构开展仪器共享服务,仪器共享服务流程见附录 B。
- c) 企业服务站点:
- 1) 可在需求量大或特殊建设阶段的重点企业、大型项目设立企业服务站点,为企业提供点对点“一站式”服务;
 - 2) 可根据企业(项目)建设阶段需要,对重大仪器设备选型、产品研制、重大技术攻关等组织专业团队开展协同服务。
- d) 其他服务站点。

5.3 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:通过一站式服务平台,组织行业领域专家开展产品检验检测、计量校准、知识产权、标准化、质量认证等专业技术类网上问诊服务;
- 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、证书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,错开正常上班时间和延长办公时间提供质量服务;
- e) 其他服务。

6 服务内容

6.1 计量服务

- 6.1.1 提供法定计量技术机构检定/校准测试能力查询、检定/校准报告电子证书下载、打印。
- 6.1.2 协助企业依据计量器具溯源要求,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。
- 6.1.3 提供计量器具强制检定办理流程咨询指导服务,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。
- 6.1.4 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。

6.2 标准化服务

- 6.2.1 提供标准化相关法律法规、政策咨询服务。
- 6.2.2 提供标准信息、标准有效性查询服务。
- 6.2.3 提供标准化技术服务,包括标准水平评价,指导企业采用先进标准、标准化试点示范等。
- 6.2.4 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。
- 6.2.5 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。

6.3 认证认可服务

- 6.3.1 提供强制性认证、自愿性认证咨询服务。
- 6.3.2 提供认证认可资质查询,可提供联系认证机构、代办认证证书领取等服务。
- 6.3.3 提供认证业务培训服务。

6.4 检验检测服务

- 6.4.1 提供检验检测机构信息查询，检验检测电子报告下载、打印，代办检验检测报告领取等服务。
- 6.4.2 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。
- 6.4.3 协助企业在研发、生产过程中开展产品检验检测工作。
- 6.4.4 提供检验检测培训相关信息及服务，协助开展检验检测业务培训。

6.5 质量管理服务

- 6.5.1 组织企业开展质量政策解读交流，推广应用先进质量管理经验和科学质量管理方法。
- 6.5.2 指导中小企业质量提升，开展质量诊断、质量比对等活动。
- 6.5.3 开展质量意识、质量文化、质量信用、质量安全等宣传培训活动。
- 6.5.4 开展品牌咨询、品牌培育、品牌建设，指导企业积极参与政府质量奖申报、质量信用等级评定等活动。

6.6 知识产权服务

- 6.6.1 提供知识产权数据检索、专利分析等信息服务。
- 6.6.2 提供知识产权许可、转让等运营服务。
- 6.6.3 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。

6.7 其他服务

- 6.7.1 可通过“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。
- 6.7.2 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。
- 6.7.3 可依托技术机构提供共享实验室分时租赁、外包及产品代检代测等有偿服务。
- 6.7.4 可提供质量、标准、计量相关项目申报。
- 6.7.5 可提供知识产权质押融资、质量贷等金融服务。
- 6.7.6 可提供线上平台优秀企业信息、成果展示。

7 服务程序

7.1 注册管理

7.1.1 用户注册（仅限线上平台）

- 7.1.1.1 线上平台注册用户分为普通用户和企业用户。
- 7.1.1.2 用户应提交真实有效的申请资料，按照“后台实名、前台自愿”的原则，线上平台应对注册用户进行基于营业执照、身份证、手机号码等真实身份信息认证。
- 7.1.1.3 普通用户申请应提交本人身份证扫描件。
- 7.1.1.4 企业用户申请资料应包含以下附件：
 - a) 营业执照；
 - b) 资质证书；
 - c) 诚信承诺书。
- 7.1.1.5 线上平台应在3个工作日内将资料审核结果通知用户。资料不完善的用户可重新补充资料并提交审核。

- 7.1.1.6 企业用户名称发生变更时，应在信息变更后 1 个月内向线上平台提交下列资料：
 - a) 营业执照；
 - b) 其他相关资料（如主管部门批文、变更通知书等）。

7.1.2 入驻机构

按DB3202/T 1064-2024规定执行。

7.2 服务匹配

7.2.1 自主匹配

用户可通过线上平台关键词检索或分类检索在平台自主选择服务机构。

7.2.2 机构推荐

7.2.2.1 需求收集

- 7.2.2.1.1 用户可通过电话联系、现场咨询、在线发布等方式向线上平台或线下站点提出质量基础设施服务需求。
- 7.2.2.1.2 线下站点应定期走访企业，主动收集用户质量基础设施服务需求，并及时将用户需求进行反馈。

7.2.2.2 服务响应

- 7.2.2.2.1 应在用户发布需求后 1 个工作日内作出响应，了解用户具体需求，并在 3 个工作日内，根据用户需求推荐服务机构。
- 7.2.2.2.2 线上平台入驻机构能满足企业服务需求时，宜引导企业与服务机构进行初步沟通，并指导双方对接服务项目、服务周期等信息，做好相应服务记录。
- 7.2.2.2.3 线上平台入驻机构不能满足企业服务需求时，应寻找可提供相关服务的服务机构，并及时将信息反馈至企业。
- 7.2.2.2.4 应主动跟进服务流程，及时协调处理服务过程中出现的问题。

7.3 服务反馈

服务办理结束后，用户可线上对该项服务进行评价与反馈。

7.4 服务质量监督

- 7.4.1 服务相关方应完善服务监督方式，建立服务质量监督制度。
- 7.4.2 服务相关方应提供电话、网上、服务站点和信件投诉服务等渠道，并设置投诉表格，其内容主要包括：
 - a) 投诉受理编号；
 - b) 被投诉技术机构；
 - c) 投诉类型；
 - d) 投诉内容及投诉人提出的要求。
- 7.4.3 针对用户投诉，服务相关方应在 7 个工作日内对投诉内容进行调查核实，并将投诉内容反馈至对应机构进行处理；投诉处理完毕后，服务相关方应及时将处理意见反馈至投诉人。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 管理机构应建立服务评价机制，根据用户反馈情况，主要对服务流程、服务效率（集中受理、按时办结）、服务态度等开展服务质量、服务满意度调查，定期公示评价结果，不断改进服务质量。

8.1.2 服务评价可采用自我评价、用户满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式进行。

8.1.3 管理机构应会同线上平台运维机构、线下站点、用户建立有效的沟通协调机制，定期评估质量基础设施“一站式”服务开展情况，及时发现和解决服务过程中出现的问题。管理机构应每年对线上平台、线下站点评价结果进行汇总、统计和分析，对不满意评价应分析原因并及时整改。

8.2 持续改进

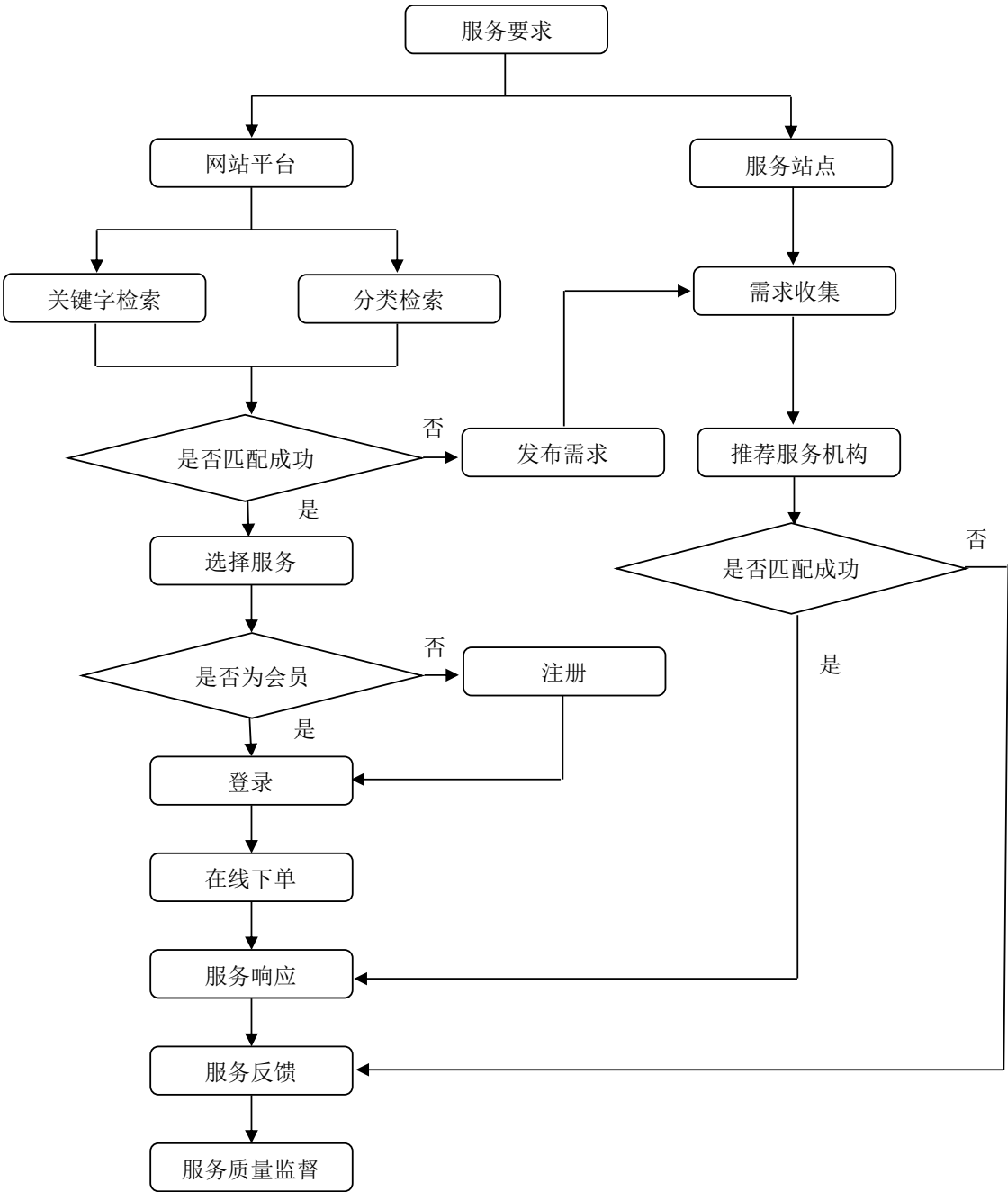
管理机构应督促平台运维机构、线上平台、线下站点从以下几个方面持续改进其服务：

- a) 畅通接受诉求和改进的渠道，及时发现问题；
- b) 建立改进跟踪复查机制，实时公开和反馈复查验证信息；
- c) 对服务评价及改进工作全面总结，制定持续改进计划。

附录 A
(资料性)
服务流程

A.1 服务流程

服务流程见图A.1。

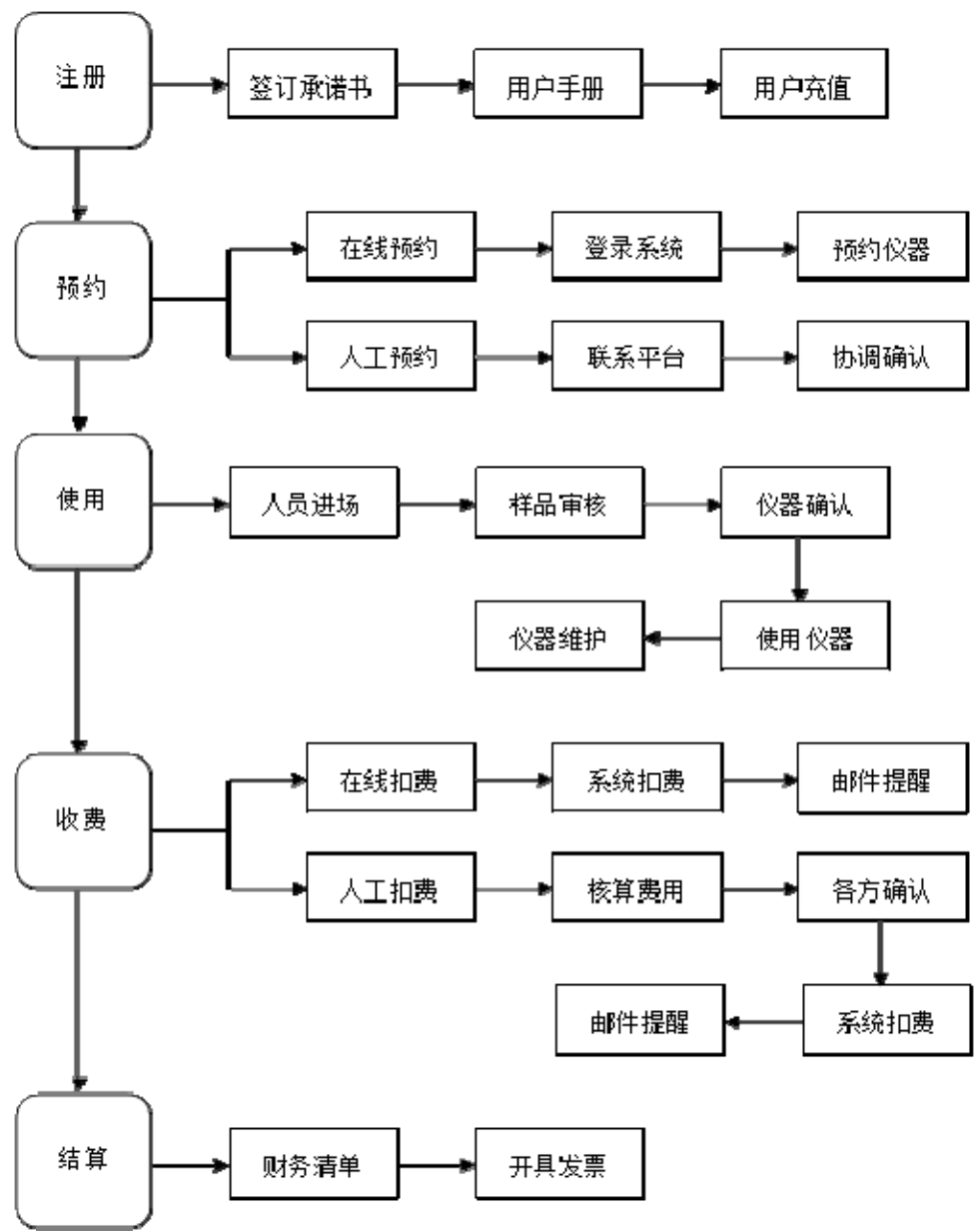


图A.1 服务流程

附 录 B
(资料性)
仪器共享服务流程

B.1 仪器共享服务流程

仪器共享服务流程见图B. 1。



图B.1 仪器共享服务流程