



# 四川省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

## 质量基础设施“一站式”服务中心（站点） 建设管理与服务规范

Specification for construction management and service of quality infrastructure  
one-stop service center or station

（征求意见稿）

（本草案完成时间：）

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

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 ..... 2

5 管理要求 ..... 3

6 服务内容 ..... 4

7 服务流程 ..... 6

8 服务评价与改进 ..... 6

附录 A（资料性） 标识规范 ..... 8

附录 B（资料性） 质量基础设施“一站式”服务中心（站点）服务人员要求 ..... 12

附录 C（资料性） 质量基础设施“一站式”服务中心（站点）服务流程 ..... 14

附录 D（资料性） 服务质量满意度评价表 ..... 15

参考文献 ..... 16

## 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。

本文件由四川省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：四川省市场监督管理局质量发展处、成都市万豪质量技术服务事务所有限公司。

本文件主要起草人：

# 质量基础设施“一站式”服务中心（站点） 建设管理与服务规范

## 1 范围

本文件规定了质量基础设施“一站式”服务中心（站点）的术语和定义、建设要求、管理要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于四川省行政区域内质量基础设施“一站式”服务中心（站点）的建设、运行管理与服务工作的开展。

## 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 10001.1-2023 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15566.1-2020 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 18883-2022 室内空气质量标准

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19013-2021 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

## 3 术语和定义

GB/T 19000界定的术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 质量基础设施“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。

### 3.2

#### 质量基础设施“一站式”服务中心

有机融合计量、标准、认证认可、检验检测等要素资源，延伸知识产权、品牌培育等业务，通过系统化集成、一站式办理，面向企业、产业、区域特别是中小企业，提供全链条、全方位、全过程的质量基础设施“一站式”综合性服务的机构。

### 3.3

#### 质量基础设施“一站式”服务站点

依托区域内产业特点、企业需求，充分利用本地服务资源，提供计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等业务的“一站式”服务场所

### 3.4

#### NQI“一站式”质量服务小站

提供质量基础设施“一站式”服务宣传、业务咨询、需求收集或部分质量基础设施服务的机构。

### 3.5

#### 质量技术服务机构

满足法定资质要求并入驻质量基础设施“一站式”服务中心（站点），为服务对象提供计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权、品牌培育等相关质量技术服务的机构。

## 4 建设要求

### 4.1 质量基础设施“一站式”服务中心

#### 4.1.1 选址布局

4.1.1.1 应选择在园区或企业较集中、质量技术服务需求较多、交通便利、配套设施完善、整体服务环境较好的区域。可依托政府服务平台、技术机构、产业园区等进行建设。有条件的区域可跨区域、跨领域整合资源共同建设，结合实际创新建设模式。

4.1.1.2 选址应满足环境保护和消防安全的要求，工作场所环境和空气要求应符合 GB/T 18883-2022 的规定。

#### 4.1.2 工作场所

4.1.2.1 应统一建设风格，以白色、深蓝色为主基调。

4.1.2.2 应设立固定的工作场所，应设置咨询引导、业务办理、等候、宣传培训等功能区。

4.1.2.3 应在工作场所醒目位置公示服务内容、服务流程、服务电话、相关制度、监督投诉电话等。

#### 4.1.3 标识标志

4.1.3.1 应悬挂“所在行政区域名称+质量基础设施一站式服务中心”标牌，在办公场所外部醒目位置直观、清晰展示，一站式质量服务标识 LOGO 参见附录 A 中 A.1 章。

4.1.3.2 外部标识、政务大厅标识、服务一体机标识、宣传用品标识等各类标识、标牌中的公共信息图形符号应统一，符合 GB/T 10001.1-2023、GB/T 15566.1-2020 要求，质量基础设施“一站式”服务中心标识规范参见附录 A 中 A.2 章。

#### 4.1.4 设施设备

4.1.4.1 应配备连接网络的电脑、打印机、复印机等办公设备。

4.1.4.2 应配备满足电子化办公需要的智能终端等设备，如监控设备、电子触摸屏等。

4.1.4.3 应配备服务一体机、座椅、纸笔等服务设施。

4.1.4.4 宜建设公众号、小程序等信息化服务软件，应推广应用“川质通”平台。

4.1.4.5 可配备远程会议系统、培训教室等。

### 4.2 质量基础设施“一站式”服务站点

4.2.1 结合区域实际，根据产业规划和发展需求在区域内建设一个或多个服务站点，与质量基础设施“一站式”服务中心选址要求与建设风格统一。

4.2.2 应根据服务项目内容及实际科学合理设置功能区。

4.2.3 应在显著位置悬挂“所在行政区域名称+质量基础设施一站式服务站点”标牌，其余标识与质量

基础设施“一站式”服务中心标识规范统一。

4.2.4 应根据实际条件配备相应的设施设备。

### 4.3 NQI “一站式”质量服务小站

4.3.1 应依托组织机构办公场所，结合本地实际及企业需求，设置质量基础设施“一站式”服务窗口。

4.3.2 应在办公场所门牌处醒目位置悬挂“NQI 一站式质量服务小站”标牌，在服务大厅前台设置立牌或悬挂吊牌，服务大厅显著位置摆放质量基础设施服务等宣传资料，NQI “一站式”质量服务小站标识规范参见附录 A 中 A.3 章。

4.3.3 应结合实际，配备能满足服务需求的设施设备。

## 5 管理要求

### 5.1 制度管理

应开展制度建设，各项制度均应具有针对性和可操作性，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、服务工作考核制度、服务过程管理制度、服务投诉处理制度、服务质量评价制度；
- b) 管理类：岗位职责制度、企业信息保密制度、服务机构库管理制度、服务专家库管理制度、记录及档案管理制度、安全管理制度。

### 5.2 人员管理

应配备专业管理岗位人员、服务岗位人员，且经过培训具备相应服务能力，工作熟练。质量基础设施“一站式”服务中心（站点）服务人员要求参见附录B。

### 5.3 服务资源管理

#### 5.3.1 服务机构

5.3.1.1 应引进符合条件的计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等质量技术服务机构，服务中心（站点）应与服务机构建立联系，指导其提供服务。

5.3.1.2 服务机构应满足以下要求：

- a) 具有相关专业资质，无资质要求的行业应具备相应人员资质；
- 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。

5.3.1.3 应定期开展服务机构评价，根据评价结果对服务机构进行管理。

#### 5.3.2 专家资源

5.3.2.1 应组建并定期维护由计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等领域专家组成的专家库，并按照管理制度对服务专家进行公开。

5.3.2.2 服务专家应符合专家库管理制度规定的服务资质要求。

5.3.2.3 应定期对服务专家进行评价，并根据评价结果对服务专家进行管理。

### 5.4 档案管理

- 5.4.1 应对服务的实施记录、服务评价、服务改进等信息统一归档保存。
- 5.4.2 各类资料应按照顺序编号，统一归档保存和使用。
- 5.4.3 服务档案予以保密，未经授权，不得它用。
- 5.4.4 应定期对各类归档材料进行复查。
- 5.4.5 服务档案应根据档案管理相关规定妥善保存。
- 5.4.6 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 服务内容

### 6.1 基础性服务

#### 6.1.1 检验检测服务

包含但不限于以下：

- 提供检验检测机构资质及检验检测能力查询、检测标准信息查询。
- 根据企业不同产品的检验检测需求，帮助企业匹配相应技术机构提供各类检验检测服务。
- 协助企业在研发、采购、生产、交付等过程中开展检验检测工作，可提供检验检测培训相关信息及服务。
- 可针对产业园区等提供产品质量分析、行业质量风险监测等服务。

#### 6.1.2 认证服务

包含但不限于以下：

- 提供认证机构资质及其认证范围查询。
- 开展强制性认证、自愿性认证相关法律法规咨询服务。
- 依托入驻的认证机构，提供产品认证、服务认证、管理体系认证等服务，帮助企业选择合适的认证方案，有条件的服务中心（站点）可开展联系认证机构、取回认证证书等代办服务。
- 可提供认证培训相关信息，协助开展认证业务培训。

#### 6.1.3 计量服务

包含但不限于以下：

- 提供法定计量技术机构检定能力查询。
- 协助企业依据计量器具溯源要求，联系计量检定校准机构提供计量服务。
- 指导企业建立健全计量器具管理制度，合理确定检定/校准周期，进行高效管理。
- 提供计量法律法规、技术规范、计量管理知识等咨询和培训服务。

#### 6.1.4 标准服务

包含但不限于以下：

- 开展标准相关法律法规、基础知识、政策咨询服务。
- 开展提供各类标准信息查询、标准有效性查询、标准制（修）订服务，有条件的服务中心（站点）可提供川渝等区域联合标准制定修订等服务。
- 开展标准化技术服务、标准化科研服务，包含标准先进性评价、标准化试点示范、标准实施效果评价等。

- 指导企业开展标准比对、企业标准“领跑者”、对标达标、国际标准翻译等技术服务。
- 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。

### 6.1.5 质量管理服务

包含但不限于以下：

- 提供质量提升服务，包括质量诊断、质量攻关、质量管理咨询、精益管理、6S 现场管理、质量对比、推行首席质量官制度等。
- 提供质量相关法律法规、政策、标准解读。
- 开展质量意识、质量文化、质量信用、质量安全等宣传教育服务。
- 开展质量技术、质量管理、专业技能等相关培训，协助开展企业质量人才培养等服务。

## 6.2 拓展性服务

### 6.2.1 品牌培育服务

包含但不限于以下：

- 开展品牌咨询、品牌培育、品牌价值、品牌推广、品牌走出去等咨询和技术服务活动。
- 提供企业商标注册、地理标志申报等咨询服务，指导企业积极参与政府质量奖申报以及企业质量信用等级评定等相关服务。
- 提供品牌培育、传播、推广等品牌管理培训服务。
- 提供品牌相关法规、政策的宣贯。

### 6.2.2 知识产权服务

包含但不限于以下：

- 开展商标注册、知识产权保护等相关法律法规咨询服务。
- 提供专利、商标、著作权网络平台建设、信息检索、信息分析等服务。
- 提供知识产权咨询服务，包括商标、专利、版权、地理标志保护产品的申请注册，商标有效运用和商标维权指导服务等。
- 开展知识产权维权援助、质押贷款、融资、价值评估等服务。
- 提供知识产权相关政策及知识产权运用和保护等方面的宣传培训服务。

### 6.2.3 特种设备检验检测服务

包含但不限于以下：

- 依据特种设备安全技术规范，提供特种设备到期提醒、检验检测服务。
- 提供特种设备安装、使用登记、联系报检、领取检验报告、发放检验报告、特种设备作业人员证等方面的咨询和技术服务。
- 提供特种设备从业人员的培训工作。

### 6.2.4 产业链供应链质量技术服务

包含但不限于以下：

- 帮助链主企业建立健全产业链供应链质量管理体系和质量创新体系。
- 提供上下游服务对象质量技术标准规范对接、质量品牌共建等服务。
- 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、咨询等服务。



### 6.2.5 定制服务

根据企业或产业发展需求，综合运用多种质量技术手段，开展企业质量攻关或产业质量共性问题攻关或者针对具体问题形成并实施综合性解决方案。

### 6.2.6 其他服务

应整合服务资源，充分利用本地服务资源、中小企业等相关平台资源、“一站式”服务信息平台等，探索开展质量基础设施设备开放共享，提供分时租赁、实验外包、代检代测等服务，结合实际开展质量融资增信等业务。

## 7 服务流程

### 7.1 服务流程图

质量基础设施“一站式”服务中心（站点）服务流程图参见附录C。

### 7.2 需求收集

7.2.1 服务对象可通过电话联系、现场咨询、网上申请等渠道向服务中心（站点）申请服务需求。服务中心（站点）可通过巡回问诊、工作座谈、上门排查、线上摸排等方式主动收集服务对象的服务需求。

7.2.2 应建立服务需求的评估、确认和反馈机制，确保准确、及时、有效地为服务对象提供服务。

### 7.3 受理业务

7.3.1 应对收集的企业服务需求进行评估。

7.3.2 能自主实施服务需求的，应与服务对象预约服务时间及时组织开展服务；不能解决服务需求的，应推荐川渝质量基础设施“一站式”服务平台—“川质通”服务平台，或应匹配服务机构、质量专家实施服务，或协调其他区域服务中心（站点）等联合组建团队，开展跨区域协同服务。

### 7.4 服务提供

7.4.1 应在行业或区域质量状况调查、分析和诊断基础上，找准行业瓶颈、质量短板和比较优势，有针对性地提供服务方案，必要时整合相关要素的外部技术资源。

7.4.2 服务方案内容应包括现状分析、主要问题、任务目标、服务方式、进度计划、保障措施、预期成效等。

7.4.3 应结合自身实际条件，运用打包服务、众筹服务等方式帮助服务对象降低成本，应当优化服务流程、提高服务质效，并以适当的形式公布服务类别、流程。

### 7.5 服务跟进

7.5.1 应主动跟进服务流程，记录服务中的相关信息并存档。

7.5.2 应及时协调解决服务过程中出现的问题。

## 8 服务评价与改进

### 8.1 服务质量控制

- 8.1.1 管理岗位人员应对实施的服务项目及时进行监督评价，及时进行服务成效总结。
- 8.1.2 管理岗位人员应对内部工作质量进行监督，对服务的文明性、及时性、正确率等进行定期考核。
- 8.1.3 应在显著位置设立意见箱、公开监督电话，主动接受社会监督，对社会各界提出的意见和建议应做好记录。
- 8.1.4 应建立接受、分析、处理和反馈投诉及纠纷处理机制，积极对投诉进行处理，可参照 GB/T 19012-2019、GB/T 19013-2021 的相关要求执行。

## 8.2 服务评价

- 8.2.1 应建立服务评价机制，对服务流程、服务效率、服务态度等开展服务质量满意度调查，定期公示评价结果，不断改进服务质量，服务质量满意度评价表参见附录 D。
- 8.2.2 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。

## 8.3 服务改进

- 8.3.1 应定期汇总、统计和分析日常评价的结果数据，针对问题制定改进计划，提出改进措施并及时实施质量改进。
- 8.3.2 应主动公布改进结果，并及时将文件记录进行归档管理。

附录 A  
(资料性)  
标识规范

A.1 一站式质量服务标识 LOGO



注：服务标识LOGO设计说明：标志基本图形是以字母“NQI”为基础骨架，“NQI”是质量基础设施的简写，标志由“NQI”字母和地球环绕式的方式组合而成，环绕式的方式代表着守护，寓意着时刻关心支持企业发展的服务理念，同时也体现了服务中心（站点）具有国际化视野，与时俱进的精神。

A.2 质量基础设施“一站式”服务中心标识规范

A.2.1 质量基础设施“一站式”服务中心标牌

A.2.1.1 户外立牌应采用矩管龙骨、冷板焊接、面烤漆、激光雕刻等工艺，可根据实际需求 LED 发光。



A. 2. 1. 2 挂牌可根据实际条件选择不同材质，字体应为方正粗宋简体。



A. 2. 1. 3 铭牌底板为拉丝不锈钢材质，印刷为丝网印刷。



A. 2. 2 质量基础设施“一站式”服务中心政务大厅

A. 2. 2. 1 墙面标识部分尺寸应根据大厅实际墙面调整标识比例大小，可根据实际条件选择不同材质制作。



A. 2. 2. 2 吊牌材质应为透视 X 光照片（负片）用的看片灯箱 PVC 灯片，内装 LED 或节能灯发光。



A. 2. 2. 3 前台、服务台标识部分可根据实际条件选择不同材质制作。



A. 2. 2. 4 服务一体机为透视 X 光照片（负片）用的看片灯箱 PVC 灯片，内装 LED 或节能灯发光或为写真灯箱布，LED 发光。



A. 3 NQI “一站式” 质量服务小站标识规范

A. 3. 1 NQI “一站式” 质量服务小站挂牌

挂牌尺寸应为550mm\*370mm。



A. 3.2 NQI “一站式” 质量服务小站服务窗口

NQI质量服务窗口吊牌尺寸应为500mm\*300mm，NQI一站式质量服务立牌尺寸应为250mm\*150mm，用户注册下单操作指南易拉宝尺寸应为2000mm\*800mm，国家质量基础设施（NQI）含义与特性易拉宝尺寸应为2000mm\*800mm。



## 附录 B

(资料性)

### 质量基础设施“一站式”服务中心(站点)服务人员要求

#### B.1 人员设置及要求

B.1.1 人员包括管理岗位人员和服务岗位人员，数量根据实际工作情况合理增设。

B.1.2 应具备条件包括但不限于以下：

- a) 具有较强的事业心、社会责任感和良好的职业操守；
- b) 了解相关法规、政策；
- c) 具备相关专业基础知识；
- d) 熟悉服务区域内、行业内企业和产业特点；
- e) 能够熟练使用计算机及软件等相关办公和服务设备；
- f) 具备良好的表达能力和沟通协调能力。

#### B.2 服务内容

##### B.2.1 管理岗位人员职责

职责包括但不限于以下内容：

- a) 建立健全并组织执行各项运行管理制度及服务规范；
- b) 统筹各项工作并沟通协调解决工作过程中出现的各类问题；
- c) 开展监督考核。

##### B.2.2 服务岗位人员职责

职责包括但不限于以下内容：

- a) 收集、评估需求，提供相关业务信息的查询；
- b) 办理及跟踪服务情况；
- c) 处理服务对象对服务内容的投诉；
- d) 日常维护和管理设施设备；
- e) 负责服务对象关系的维护与发展；
- f) 资料整理归档。

#### B.3 服务要求

##### B.3.1 岗位培训

B.3.1.1 应接受岗前培训，培训合格后方可上岗，

B.3.1.2 应定期组织对服务人员的服务流程和业务技能培训，掌握服务中心(站点)等相关业务办理流程，并熟悉岗位职责，能熟练办理相关事项，提升服务能力。

##### B.3.2 咨询沟通

B.3.2.1 态度诚恳，耐心细致，宜使用普通话和规范用语。

B.3.2.2 应全面准确了解需求，主动给予帮助和建议，尽可能提供令服务对象满意的答复。

B.3.2.3 解答提出的疑难问题应用简单易懂的语言，使用专业术语时应对客户做必要解释；对于无法

解答或不能给出准确答复的咨询事项，应如实告知并将咨询记录下来及时转达给机构相关部门人员，由相关人员给予客户满意的答复。

### B.3.3 评价反馈

服务完成后，主动听取服务对象对服务质量的评价意见，及时予以回复和反馈。

### B.3.4 投诉处理

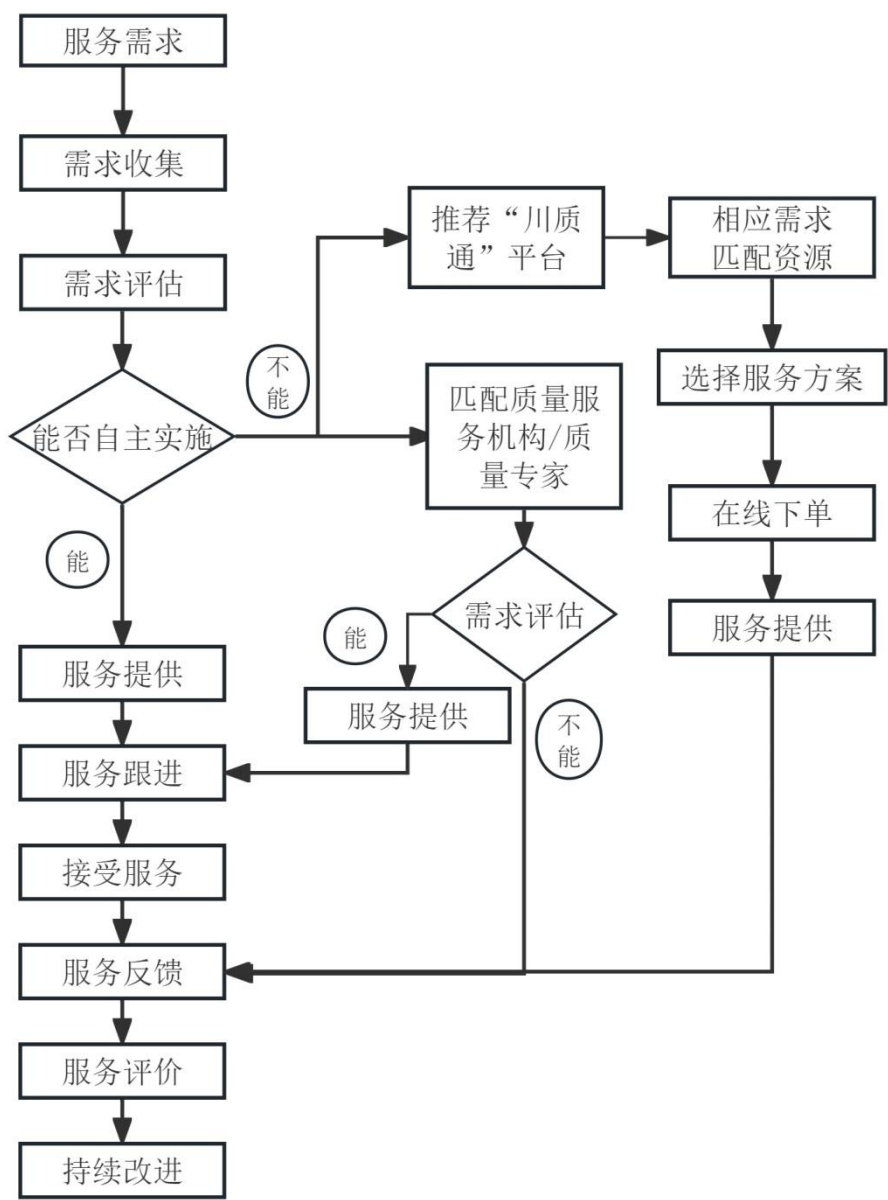
应积极对投诉进行处理。收到服务对象的投诉意见后，服务人员应及时将其反馈给机构，由机构进行调查核实、分析和处理，并及时反馈结果。



附录 C  
(资料性)

质量基础设施“一站式”服务中心（站点）服务流程

质量基础设施“一站式”服务中心（站点）服务流程见图C.1。



图C.1 质量基础设施“一站式”服务中心（站点）服务流程

附 录 D  
(资料性)  
服务质量满意度评价表

服务质量满意度评价表D.1。

表D.1 服务质量满意度评价表

企业（组织）名称		服务日期			
联系人		联系电话			
联系机构					
服务领域	<div><input type="checkbox"/> 计量                      <input type="checkbox"/> 标准                      <input type="checkbox"/> 检验检测                      <input type="checkbox"/> 认证认可 <input type="checkbox"/> 质量管理                      <input type="checkbox"/> 品牌培育                      <input type="checkbox"/> 知识产权                      <input type="checkbox"/> 其它：_____</div>				
评价要点	评 价				
	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
1. 您对本次服务中心（站点）的及时性满意程度					
2. 您对本次服务中心（站点）的专业性满意程度					
3. 您对本次服务中心（站点）的文明性满意程度					
4. 您的问题是否得到了解决					
您对本次服务总体评价感受					
您的意见或建议：					

### 参 考 文 献

- [1] 《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）
  - [2] 《关于印发〈质量基础设施“一站式”服务通用指南（试行）〉的通知》（国市监质发〔2022〕88号）
  - [3] 《关于印发〈全省质量基础设施“一站式”服务工作方案〉的通知》（川市监发〔2021〕11号）
  - [4] 《关于深化质量基础设施“一站式”服务线下试点工作的通知》（川市监办〔2021〕72号）
  - [5] 《关于印发〈全省质量基础设施“一站式”服务线下试点项目验收评价细则（试行）〉的通知》（川市监办函〔2021〕100号）
  - [6] 《关于深化基层市场监管局（所）质量强基工程试点工作的通知》（川市监办函〔2023〕255号）
-