

四川省地方标准
《质量基础设施“一站式”服务中心（站
点）建设管理与服务规范》（征求意见稿）

编制说明

标准起草组

二〇二四年十月

目 录

一、工作概况.....	1
（一）任务来源	1
（二）制定背景	1
（三）起草工作过程	3
（四）起草单位及人员分工	4
二、编制原则.....	5
三、标准主要技术内容	6
四、标准水平分析	9
五、采标程度，与国外标准的数据对比	9
六、与法律法规、强制性标准的关系	9
七、重大分歧意见的处理经过和依据	9
八、标准性质的建议	10
九、贯彻标准的要求和建议	10
十、废止、替代有关标准的建议	10
十一、其他应予说明的事项	10

一、工作概况

（一）任务来源

根据四川省委、省政府《关于加快建设质量强省的实施意见》（川委发〔2023〕13号）、四川省质量强省工作领导小组《关于印发四川省进一步提升产品、工程和服务质量行动实施方案（2023-2025年）的通知》（川质强省发〔2023〕2号），四川省市场监督管理局开展电子信息产业50家重点企业质量管理体系、质量基础设施技术评估及提升服务项目，项目根据调研情况和四川省质量基础设施服务实际情况，梳理提炼总结四川省近几年质量基础设施服务工作的特色和亮点，转化为《质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务规范》，以建设管理和服务工作的标准化提高四川省质量基础设施“一站式”服务中心（站点）服务能力和水平，进一步提升四川省质量基础设施服务影响力、竞争力。

本标准由四川省市场监督管理局提出并归口，由四川省市场监督管理局、成都市万豪质量技术服务事务有限公司起草。

（二）制定背景和目的意义

质量发展是兴国之道、强国之策，它反映了一个国家的综合实力，展现了企业和产业核心竞争力，也是国家文明程度的体现。高质量发展离不开质量基础设施，党的二十大明确提出“高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务”。《质量强国建设纲要》部署要求“构建高水平质量基础设施，为产业集群、产业链质量升级提供‘一站式’质量服务”。

2020 年 11 月，国家市场监督管理总局印发《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），指出要大力开展质量基础设施“一站式”服务，进一步加强质量基础建设，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。开展质量基础设施“一站式”服务，是完善国家质量基础设施、强化质量基础支撑的重要举措，对促进中小企业质量提升、带动区域经济发展、推动产业迈向中高端具有重要意义。

四川省全面贯彻落实党中央、国务院决策部署，加快推进质量基础设施建设，优化资源配置，充分释放质量基础设施服务效能，为企业、产业、区域发展提供质量基础设施“一站式”综合服务。2021 年 5 月以来，四川省在成都市新都区、绵阳、宜宾等 9 个市（州）部署了第一批 11 个质量基础设施“一站式”线下服务试点，整合集成属地质量基础设施服务资源，建设“一站式”服务示范应用平台，设立“一站式”线下服务中心、实体站点，并不断深化基层市场监管局（所）质量强基工程试点工作，按要求设置标准化质量基础设施“一站式”服务窗口 43 个，常态化开展质量技术咨询服务等工作。不断创新服务方式，鼓励服务机构开展上门服务，引导服务机构加强人才培养和能力提升培训，提升专业服务能力，全力改善用户服务体验。

《国家标准化发展纲要》明确提出“促进标准与质量基础

设施融合发展，以标准为牵引，统筹布局国家质量基础设施资源，推进国家质量基础设施统一建设、统一管理，健全国家质量基础设施一体化发展体制机制”。在前期四川省质量基础设施“一站式”服务试点、全省基层市场监管局（所）质量强基工程试点等工作开展基础上，四川省市场监督管理局提出并与成都市万豪质量技术服务事务有限公司共同编制《质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务规范》，从规范的角度总结四川省内质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理及服务经验，提炼质量基础设施“一站式”服务工作的特点和亮点，有利于提升质量基础设施“一站式”服务中心（站点）的服务质量，进一步提升质量基础支撑能力和水平，成为全省企业和产业质量基础设施“一站式”服务创新、提升质量技术服务影响力、竞争力的管理依据体现，建立健全质量基础设施“一站式”服务标准体系，实现服务方法规范化、服务过程程序化，提升质量管理能力，为四川省质量基础设施“一站式”服务工作提供标准化技术支撑，促进经济高质量发展。

（三）起草工作过程

1.成立标准起草组

为做好四川省地方标准《质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务规范》编制工作，2023年11月，四川省市场监督管理局与成都市万豪质量技术服务事务有限公司成立标准起草工作组，承担本标准的起草工作任务。

2.资料收集及调研阶段

通过网络查阅、专家咨询等方式开展文件资料搜集阅读，了解各省质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务情况，总结梳理质量基础设施“一站式”建设管理与服务过程中存在的问题，分析并提出相应的要求。同时，标准起草组于2023年11月-12月开展现场调研座谈，对省内开展质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设、管理、服务要求 and 能力等情况进行调研。结合我省实际情况，借鉴省外先进经验与做法，在前期调研基础上，对标准的框架结构及技术内容进行初步明确。

3.立项阶段

在原有质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务工作基础上补充调研和查漏补缺，制定《质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务规范》标准草案，按照四川省地方标准管理相关规定，完成标准的立项申请。

4.标准起草阶段

在标准起草组内部讨论和专家研讨交流的基础上，修改完善标准草案，制定《质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务规范》征求意见稿。

（四）起草单位及人员分工

序号	姓名	单位	任务分工
1	肖学文	四川省市场监督管理	整体负责

		局质量发展处	确定标准研究方向
2	杨晗	四川省市场监督管理局 局质量发展处	标准起草 技术研讨
3	侯小勇	四川省市场监督管理局 局质量发展处	标准起草 技术研讨
4	周子皓	四川省市场监督管理局 局质量发展处	标准起草 技术研讨
5	靳西彪	成都市万豪质量技术服务事务所有限公司	标准工作指导 内部审核把关
6	杨堂	成都市万豪质量技术服务事务所有限公司	组织协调技术管理
7	杨艳妮	成都市万豪质量技术服务事务所有限公司	编写技术方案
8	杨蕾	成都市万豪质量技术服务事务所有限公司	标准资料查询汇总 编制文本
9	袁静	成都市万豪质量技术服务事务所有限公司	标准资料查询汇总 编制文本

二、编制原则

标准与有关法律法规一致，编写格式相关标准的规定，同时按要求符合规范性原则、协调性原则和适用性原则。

（一）规范性原则

标准依据 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，确保标准行文的规范性。

（二）协调性原则

标准编制过程中，全面理解党和国家关于质量基础设施“一站式”服务中心（站点）的重要指标和相关文件精神，认真贯彻国家有关法律法规和方针政策，充分吸收和借鉴已发布行业标准相关要求和指导原则，做到与现行标准的原则协调一致。

（三）适用性原则

在标准起草过程中，充分考虑标准的可操作性，结合四川省质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务的特点与现状，立足各地工作实践及相关管理要求，并根据文献资料调研及专家意见，形成适用于指导质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务的四川省规范。

三、标准主要技术内容

本标准起草组以国家市场监管总局、四川省市场监督管理局相关政策文件精神为依据，通过前期调研、走访、交流、总结，研究制定《质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务规范》。本标准共分为 8 个部分、4 个资料性附录和 1 个参考文献。

（一）标准适用范围

标准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，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。

（二）主要内容

1.规范性引用文件

归纳了本标准引用的规范性文件。

2.术语和定义

根据《质量基础设施“一站式”服务通用指南（2022）》《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）等文件，对质量基础设施“一站式”服务、质量基础设施“一站式”服务中心、质量基础设施“一站式”服务站点、NQI“一站式”质量服务小站、质量技术服务机构相关术语和定义进行了明确界定。

3.建设要求

规定涉及质量基础设施“一站式”服务中心选址布局、工作场所、标识标志、设施设备需要规定的要求；质量基础设施“一站式”服务站点、NQI“一站式”质量服务小站相关的建设要求。

4.管理要求

规定了质量基础设施“一站式”服务中心（站点）制度管理、人员管理、服务资源管理、档案管理的具体要求。

5.服务内容

规定了质量基础设施“一站式”服务中心（站点）的基础性服务、拓展性服务、定制服务及其他服务具体内容。

6.服务流程

质量基础设施“一站式”服务中心（站点）服务流程和要求，对包括“需求收集—受理业务—服务提供—服务跟进”等

环节在内的规范化程序进行了具体要求的制定。

7.服务评价与改进

规定了服务质量控制以及服务评价、服务改建的具体要求。

（三）技术依据

标准规范性引用文件：

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

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）

四、标准水平分析

本标准符合国家质量基础设施、质量发展等相关法律法规和标准规范，与相关标准协调一致，不存在冲突问题。标准整体结构合理，具有较强的可操作性、实用性，有力为我省扎实做好质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务工作提供技术支撑。

五、采标程度，与国外标准的数据对比

目前，尚未检索到国际相同标准，同时国内亦尚未形成关于质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务相关的国家标准、行业标准。

六、与法律法规、强制性标准的关系

标准符合《中华人民共和国标准化法》《地方标准管理办法》等法律法规文件的规定，并在制定过程中参考了相关领域的国家标准、行业标准和其他省市地方标准，在对等内容的规范方面与现行标准保持兼容一致，便于相互参考实施。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

八、标准性质的建议

按《中华人民共和国标准化法》的要求，本标准为推荐性标准。

九、贯彻标准的要求和建议

标准作为四川省推动质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务工作的技术文件，发布后应向县级以上市场监督管理部门、园区、龙头企业、行业协会、质量服务机构等开展宣贯、培训工作，推动质量基础设施“一站式”服务中心（站点）积极学习标准，同时建立标准实施监督评价制度，明确标准实施监督检查要求，促进标准的有效应用，进一步规范质量基础设施“一站式”服务中心（站点）建设管理与服务，助推四川省经济高质量发展。

十、废止、替代有关标准的建议

本标准为首次制定。

十一、其他应予说明的事项

无。