

DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB 4502/T XXXX—XXXX

质量服务“一站式”平台服务规范

Specification for the service of one-stop platform for quality service

（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。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

柳州市市场监督管理局 发 布

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文件可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由柳州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：柳州市标准技术和知识产权研究中心、柳州市市场监督管理局、柳州市质量检验检测研究中心、柳州市计量技术测试研究所、广西壮族自治区特种设备检验研究院柳州分院、柳州汽车检测有限公司。

本文件主要起草人：李夤、何彬斌、徐超莲、李何剑、黄源斐、黄建军、杨书强、杜瀚霖、税正亮。

质量服务“一站式”平台服务规范

1 范围

本文件规定了质量服务“一站式”平台服务的术语和定义、服务平台、服务内容、服务方式、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于柳州市行政区域内质量服务“一站式”平台的服务事项。

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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

GB/T 34417 服务信息公开规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量服务 **quality service**

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、区域特别是中小微企业，提供规范化、精准化、协同化的质量基础设施综合服务。

3.2

质量服务“一站式”平台 **one-stop platform for quality service**

提供“一站式”质量服务的线上或线下平台。线上平台为提供远程服务的互联网平台，线下平台为提供窗口服务的实体站点。

4 服务平台

4.1 平台应及时公开质量服务“一站式”平台的服务内容、服务流程等信息，服务信息的公开应符合GB/T 34417的要求。

4.2 平台应不断提升、完善服务资源，为市场主体提供计量技术服务、标准技术服务、认证认可服务、检验检测服务、质量管理服务、特种设备检测服务、品牌培育服务、知识产权保护和创造服务、市场主体准入服务、食品安全技术服务、企业培训服务及其他服务。

4.3 市级平台负责各县区、新区、园区平台提交的业务诉求汇总、建档，客户信息采集、统计、分析、任务派送工作，建立健全的客户档案资料数据库，并进行相关业务需求分析，协助各服务部门完成对接工作，并负责后续服务跟踪事项。

4.4 各县区、新区、园区平台负责所属辖区企业质量服务诉求汇总、建档，客户信息采集、统计、分析、任务派送工作，建立健全的客户档案资料数据库，将分站无法解决的服务诉求递交至市级平台，并负责后续服务跟踪事项。

4.5 平台应及时归集和更新质量服务信息数据，完善线上和线下质量服务功能。

5 服务内容

5.1 计量技术服务

5.1.1 提供计量法律法规政策咨询服务。

5.1.2 提供计量检测体系建设（包含量值传递溯源体系建设、计量器具配备、计量人员培训、计量方法研究等）、计量检定、校准、检测等方面咨询和技术服务。

5.2 标准技术服务

5.2.1 应提供企业标准自我声明公开指导和企业标准符合性评价服务。

5.2.2 应提供标准销售、标准信息查询、标准有效性确认服务。

5.2.3 应提供标准化技术服务，包括标准体系建设、标准化试点示范建设、企业标准化良好行为咨询和评价等。

5.2.4 应提供地方标准、团体标准、企业标准等标准制修订指导服务。

5.3 认证认可服务

5.3.1 应提供强制性认证、自愿性认证相关法律法规咨询服务。

5.3.2 应提供具有资质的认证机构及其认证范围咨询服务。

5.3.3 应提供产品、服务、管理等自愿性认证推介服务，为企业量身定制认证方案。

5.4 检验检测服务

应提供产品研发、采购、生产、供应、认证认可各阶段检验检测和质量安全风险评估及检验检测方法研究等方面的咨询和技术服务。

5.5 质量管理服务

应提供质量管理培训、先进质量管理方法学习和经验交流，以及质量测评等方面的咨询和服务。

5.6 特种设备检测服务

应提供特种设备的生产（包括设计、制造、安装、改造、修理）、使用、检验、检测等方面的咨询和技术服务。

5.7 品牌培育服务

5.7.1 应提供各级政府质量奖申报、品牌价值评价和品牌建设等方面的咨询和技术服务。

5.7.2 应提供商标注册咨询服务，地理标志保护产品申报咨询服务。

5.7.3 应开展商标有效运用和商标维权指导服务。

5.7.4 应提供专利转化运用、专利申请、专利维权等运用与保护方面的咨询和技术服务。

5.8 知识产权保护和创造服务

5.8.1 应提供专利申请查询一站式服务、知识产权侵权纠纷行政保护服务、高价值知识产权创造运用服务、知识产权维权援助等法律服务。

5.8.2 可提供专利导航预警、知识产权质押融资等服务。

5.8.3 应提供高价值专利培育运用和专利侵权纠纷等咨询和相关服务。

5.9 市场主体准入服务

应提供登记注册咨询服务。

5.10 食品安全技术服务

5.10.1 应提供食品安全咨询、投诉服务。

5.10.2 应提供建立健全食品安全可追溯体系的咨询和服务。

5.11 企业培训服务

应为企业、客户提供计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等相关培训信息。

5.12 其他服务

开展市场监管相关的其他服务。

6 服务方式

平台提供的服务方式包括但不限于：

- 平台网站；
- 线下窗口；
- 电话联系；
- 现场咨询。

7 服务流程

7.1 服务需求

7.1.1 平台应建立服务需求收集、分析和确认的沟通机制，积极响应服务需求。

7.1.2 平台应畅通服务需求收集渠道，包括但不限于平台网站、线下窗口、书面调查、企业走访、电话询问等。

7.1.3 平台应对收集到的服务需求进行评估分析。

7.2 服务匹配

7.2.1 平台应在收集到服务对象的服务需求后及时作出响应。

7.2.2 平台工作人员能即时答复和解决的，应即时给予答复和解决。

7.2.3 平台工作人员不能即时解决的，应给予登记并分类，做好解析和一次性告知；对需要请示报告的，待明确后及时进行解决和处理。

7.2.4 平台工作人员在规定时间内将服务对象需求交接给可提供相关服务的专家队伍或服务机构，并及时将信息反馈至服务对象。

7.3 服务实施

7.3.1 平台应建立和保持服务对接渠道，对接渠道应利于平台、服务专家队伍或服务机构与服务对象的沟通互动，及时、有效地为服务对象提供服务。

7.3.2 平台工作人员应主动与服务专家队伍或服务机构、服务对象保持联系，及时跟进、协调相关工作，并做好相关记录。

7.3.3 服务专家队伍或服务机构应根据服务对象需求，在限定时间内提出反馈意见并开展相关服务工作，如有必要采取为服务对象上门服务。

7.3.4 工作人员在开展现场服务时应热情周到，耐心细致，使用文明礼貌用语。能当场解答的尽量解答全面，做好现场服务记录，收集的信息要及时做好登记，请服务对象签字确认。

7.4 服务反馈

7.4.1 服务结束后，平台应通过网站、电话或短信等渠道向服务对象进行反馈。

7.4.2 平台应不定期回访服务对象，宜采取实地回访和电话回访相结合的方式开展服务对象的回访，调查客户反馈情况，形成服务对象评价资料并存档。

7.5 服务质量监督

7.5.1 平台应完善服务监督方式，建立服务质量监督制度。

7.5.2 平台应在网站或者窗口等显著位置公开监督电话、电子邮箱等投诉渠道，主动接受社会监督。

7.5.3 平台应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，平台应及时将处理意见反馈至投诉人。投诉处理可参照 GB/T 19012、GB/T 19013 的相关要求执行。

7.5.4 有效投诉及整改情况等应纳入对平台及平台工作人员的日常考核。

7.5.5 平台应做好投诉登记和处理归档工作，对投诉情况进行分类统计、研判分析，促进工作作风改进和服务水平提高。

7.6 档案管理

7.6.1 应对服务事项建立档案，包括但不限于服务过程、结果数据、服务人员、服务评价等内容。

7.6.2 应建立服务机构档案，对服务机构资质、技术能力、服务提供等情况进行归档。

7.6.3 应建立档案保密制度，保存期限不低于 2 年。

7.6.4 宜建立数字化档案，定期对服务信息进行综合分析和利用。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 平台应定期开展服务评价，对服务需求匹配程度、服务水平、服务态度、投诉处理等开展服务对象满意度调查，及时对评价结果进行汇总、统计和分析。评价应形成记录或书面报告。

8.1.2 服务评价可采用自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价等方式进行。

8.2 持续改进

8.2.1 平台应持续改进其服务，包括但不限于：

——优化服务流程；

——建立服务改进、跟踪、复查机制；

——制定持续改进计划。

8.2.2 平台应及时发现并处理服务过程中出现的问题，持续改进服务质量。
