

ICS 03.080.01
CCS A 00

团 体 标 准

T/NAIA 01-2022

质量基础设施一站式服务规范 NQI one-stop service specification

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

宁夏化学分析测试协会 发 布

目 录

前 言	- 1 -
质量基础设施一站式服务规范	- 2 -
1 范围	- 2 -
2 规范性引用文件	- 2 -
3 术语和定义	- 2 -
4 服务平台	- 2 -
4.1 基本要求	- 2 -
4.2 服务窗口	- 3 -
5 服务项目	- 3 -
5.1 标准化服务	- 3 -
5.2 计量服务	- 4 -
5.3 检验检测服务	- 4 -
5.4 认证认可服务	- 4 -
5.5 质量管理服务	- 4 -
5.6 品牌培育服务	- 4 -
5.7 知识产权服务	- 4 -
5.8 其他服务	- 5 -
6 服务流程	- 5 -
6.1 注册管理	- 5 -
6.2 服务选择	- 5 -
6.3 服务响应	- 5 -
6.4 服务反馈	- 6 -
7 服务评价与改进	- 6 -
7.1 服务评价	- 6 -
7.2 持续改进	- 6 -
附 录 A （规范性） 平台服务流程	- 8 -
附 录 B （规范性） 满意度调查表	- 9 -

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》规定编写。

本文件由宁夏分析化学测试协会归口。

本文件由宁夏计量质量检验检测研究院提出。

本文件起草单位：宁夏计量质量检验检测研究院、宁夏八戒科技服务有限公司、国智（宁夏）知识产权有限公司、宁夏分析化学测试协会。

本文件主要起草人：杨迪、刘杰、王伟、苏梦菲、段斌、赵燕、樊璐、张微、梁颖、邢雅琴、叶农、张静旖、田菊梅、张晶晶、胡嘉婧、哈莉、王健、杨盼盼、王少林、牛微、钟英杰、王俊。

质量基础设施一站式服务规范

1 范围

本文件规定了质量基础设施一站式服务的服务平台、服务项目、服务流程、服务质量监督、服务评价与改进等内容。

本文件适用于质量基础设施一站式共享服务平台（简称“平台”）的服务事项。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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

DB 32/T 4127 质量基础设施一站式服务规范

DB 2306/T 156 质量基础设施一站式服务站设置服务规范

DB 3212/T 1033 优化营商环境 质量基础设施一站式服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

共享服务平台 shared service platform

针对区域内特定用户群体一定时期的共同需求，通过组织整合、集成优化各类资源，提供可共享共用的基础设施、设备和信息资源统一的辅助解决方案，以减少重复投入、提高资源效率。

3.2

一站式服务 one-stop service

通过服务的集成、整合，将服务集中到一个服务站点或窗口，满足用户质量基础设施的服务需求。

4 服务平台

4.1 基本要求

平台应按照规范化、标准化要求编制服务指南。服务指南应明确质量基础设施一站式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。

平台应结合区域产业特点、企业需求和资源现状，依托现有技术机构、园区、重点企业等建设实体性的质量基础设施一站式服务窗口，提供企业全产业链条、全经营周期所需的计量、标准、认证认可、检验检测等综合服务，结合政府、高校等非企业机构质量基础设施服务资源，逐步构建区域质量基础设施服务网络。

平台应协调各层级和各类校准、检测、认证、质量管理等技术服务，推动一个结果通行、多方互认共享。

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) 平台应能够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) 平台应提供直观易用、友好的用户操作界面，操作界面规范统一；

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。

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。

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,明确职责,不得泄露。

4.2 服务窗口

园区服务窗口(服务站)

平台可在产业较为集中、质量需求较为旺盛的园区设立园区服务窗口(服务站),协助企业开展需求登记、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。

平台可根据园区产业集聚状况,依托技术机构,探索区域内关键共性质量基础设施仪器设备开放共享和相关信息库数据建设,创新开展分时租赁、实验外包、代检代测等服务。

有条件的园区服务站可扩展全产业链条、全生命周期的标准、专利、质量等综合服务,推动上下游企业质量技术标准规范对接、质量品牌共建。

园区服务窗口(服务站)应设立统一、规范、明显的标识。

技术机构服务窗口

平台集中某类行业企业同质化服务需求,打包交付技术机构服务窗口,依托技术机构专业能力,提供便捷优惠的服务。

平台支持技术机构利用服务窗口为企业提供产品研发、采购、生产、供应、售后各环节所需的一揽子服务。

技术机构服务窗口应根据企业需要提供预约式服务,节省企业时间成本,提高服务效率。

技术机构服务窗口可依据平台统一规范设立明显标识,并公示机构服务项目、服务流程、服务周期、服务价格等信息。

企业服务窗口

平台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窗口,为企业提供“点对点”一站式服务。

平台可根据企业(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。

企业服务窗口可设立统一、规范、明显的标识。

5 服务项目

5.1 标准化服务

提供各类标准信息及标准有效性查询。

开展执行标准先进性评价和对标达标提升专项行动,指导企业采用先进标准。

开展企业标准技术水平比对和标准化工作培训。

开展企业标准“领跑者”技术服务,指导企业开展标准立项申报及标准制修订。

指导企业、团体组织在企业标准信息公共服务平台、全国团体标准信息平台上进行自我申明公开。

5.2 计量服务

提供法定计量技术机构检定能力查询,依托区域产业计量测试中心提供产业前瞻性计量技术研究服务。

协助企业依据计量器具溯源要求,联系计量技术机构提供计量检定校准服务。

指导企业建立健全计量管理制度,合理确定检定/校准周期,建立计量器具管理台账。

开展计量服务中小企业行、精准一体化计量服务行动。

提供计量培训相关信息,开展计量管理知识培训,协助提供注册计量师等培训、考核信息。

5.3 检验检测服务

提供检验检测机构资质及检验检测能力查询,开展检验检测机构开放日活动。

针对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、生产过程中开展产品检验检测工作。

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。

5.4 认证认可服务

提供认可知识普及,引导企业依据 ISO/IEC、IAF、ILAC 和 APAC 等国际组织发布的标准、指南和其他规范性文件,以及 CNAS 发布的认可规则、准则等文件参与认可活动。

提供认证机构资质及其认证范围查询。

提供强制性认证、自愿性认证相关法律法规咨询。

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。

开展质量管理体系认证升级行动。

提供认证培训相关信息,协助开展认证业务培训。

5.5 质量管理服务

组织企业开展质量政策解读交流,推行首席质量官制度,推广应用先进质量管理模式方法。

组织技术专家指导企业质量提升,开展质量诊断、质量攻关、5S 现场管理咨询、质量比对等活动。

开展质量意识、质量文化、质量信用、质量安全等质量帮扶服务。

提供质量管理知识相关培训信息,协助开展企业质量人才培养。

5.6 品牌培育服务

提供企业商标注册、地理标志申报等咨询服务。

提供品牌咨询、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。

组织企业到知名品牌单位观摩学习,指导企业确定品牌定位、完善品牌设计、扩大品牌传播。

5.7 知识产权服务

提供知识产权数据检索、专利分析等信息服务及知识产权许可、转让等运营服务。

协助企业依托知识产权代理机构开展知识产权申请、注册、登记等服务。

协助企业开展专利导航预警,知识产权维权援助等法律服务及知识产权质押融资等金融服务。

提供专利代理师、知识产权师培训信息,协助开展企业知识产权业务培训。

5.8 其他服务

提供内资和外资企业设立、变更、注销登记等相关咨询。

提供产品缺陷风险评估、产品缺陷报告的受理与咨询。

提供技术性贸易措施通报与国际产业合作技术规则咨询服务。

提供碳减排测试、碳足迹追踪等碳达峰、碳中和相关咨询和技术服务。

开展质量基础设施相关的其他服务。

6 服务流程

6.1 注册管理

用户应按照“后台实名、前台自愿”的原则，提交真实有效的申请资料，平台宜实施接入省市政务用户统一认证体系,实现注册快速便捷、“一网”通行。

技术机构申请资料还应包含以下附件：

- a)技术机构申请书；
- b)营业执照；
- c)资质证书；
- d)诚信承诺书；
- e)服务能力范围。

用户名称、办公地址、法人或负责人等主要信息发生变更时，宜在主要信息变更后 1 个月内向平台提交下列资料：

- a)营业执照；
- b)其他相关资料（如主管部门批文、房屋产权证书或租赁合同等）。

技术机构因故关闭的，应在关闭后 1 个月内向平台登记注销；技术机构因违法、违规或其他行为被取消资质的，平台可直接注销该机构。

平台应对注册用户营业执照、身份证等信息进行核实。

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。

6.2 服务选择

用户可根据自身需求，选择平台标准服务、计量服务、检验检测、认证认可、质量管理等相应的服务栏目。

用户可通过关键词检索或分类检索在平台自主选择计量、认证、检验检测技术机构。

用户可通过平台提供的标准服务网站查阅标准相关信息。

用户可根据办事指南办理知识产权、品牌培育、质量培训等延伸服务。

用户在平台上选择所需服务的同时，可在平台或服务窗口发布需求或进行线下咨询。

6.3 服务响应

服务提供

平台提供的质量基础设施服务方式包括但不限于网站平台、电话联系、现场咨询、在线发布等。

平台服务窗口应定期走访企业，主动收集用户质量基础设施服务需求，并及时将用户需求反馈至平

台。

平台提供的咨询服务应遵循一次性告知制度，指引用户使用平台线上业务栏目、服务指南。

平台应利用信息数据库进行分析研判，为区域产业和行业发展提供智力支撑。

服务匹配

平台应在用户发布需求或咨询后 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，根据用户需求做出应答。

平台上技术机构能满足企业服务需求时，宜在平台上优先选择相关技术机构；平台宜引导企业与技术机构进行初步沟通，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。

平台上技术机构不能满足企业服务需求时，平台应寻找可提供相关服务的技术机构，并及时将信息反馈至企业。

平台应主动跟进服务流程，及时协调服务过程中出现的问题。

6.4 服务反馈

结果反馈

每项服务办理结束，平台应通过网站、电话或短信等渠道向用户进行反馈。

平台应不定期回访用户，调查用户反馈情况，形成用户评价资料并存档。

服务质量监督

平台应完善服务监督方式，建立服务质量监督制度。

平台应提供网站、电话、服务窗口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。

针对用户投诉，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。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

平台应建立服务效能评价机制，主要对服务需求匹配程度、服务专业水平、服务环境及便利程度、远程信息化服务水平、服务态度、服务性价比、处理投诉及时性和公正性、服务期望达成程度水平、与其他同类机构相比的服务满意程度评价等开展满意度调查，定期公示评价结果，不断改进服务质量，服务调查表见附录 B。

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。

平台应每季度对服务窗口、平台评价结果进行汇总、统计和分析，对不满意度评价应分析原因并及时整改。

7.2 持续改进

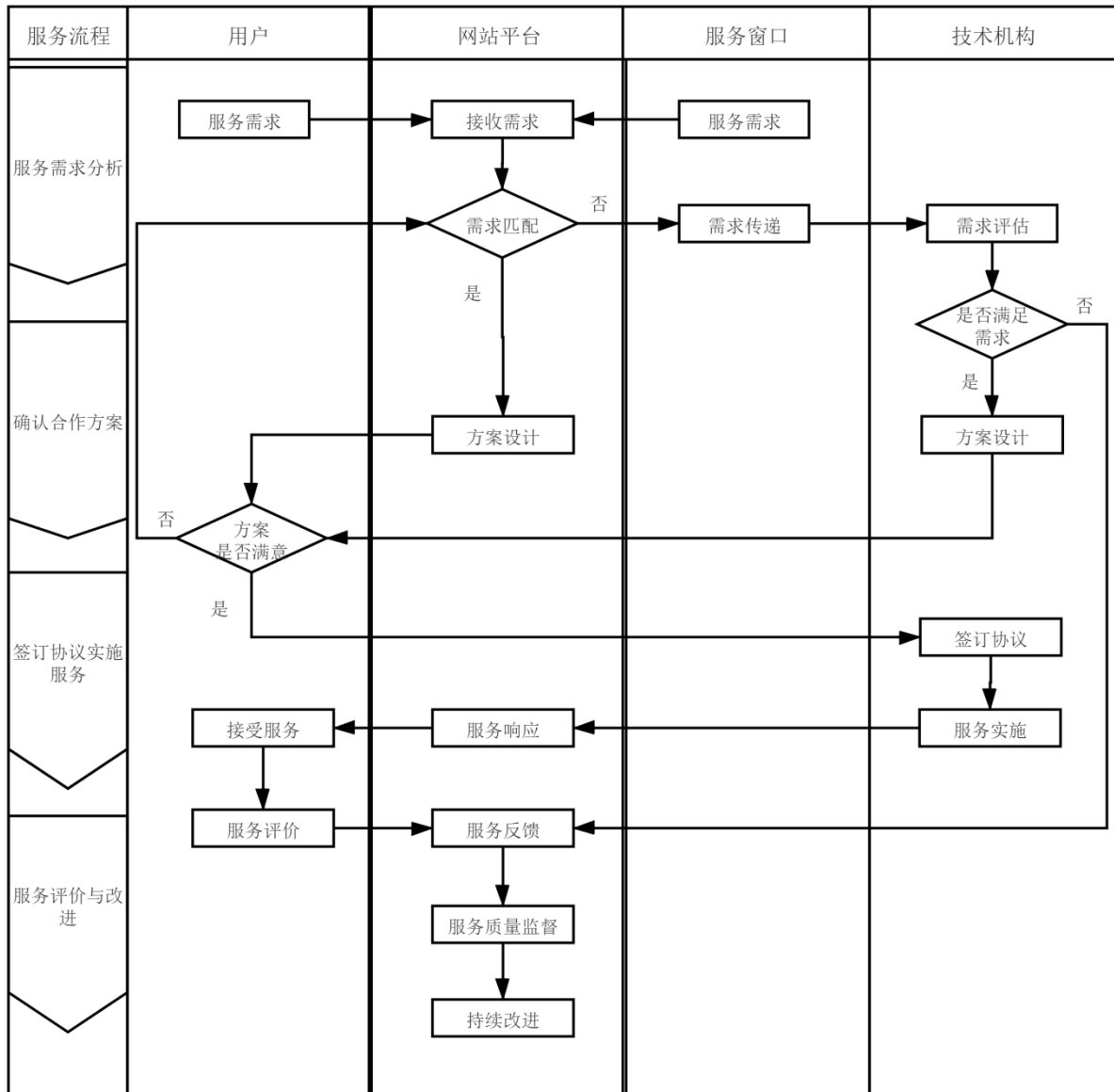
平台应从以下几个方面持续改进其服务：

- a)畅通服务窗口与技术机构接受诉求和改进的渠道，及时发现问题；
- b)对服务评价的方式、指标等进行改进，确保其合理性和实用性；
- c)建立改进跟踪复查机制，实时公开和反馈复查验证信息；
- d)对服务评价及改进工作全面总结，制定持续改进计划。

平台应会同技术机构、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。

附 录 A
(规范性)
平台服务流程

平台服务流程见图A. 1。



图A. 1 平台服务流程

附 录 B
(规范性)
满意度调查表

满意度调查表见表B.1。

表A.1 满意度调查表

用户名称		服务日期							
联 系 人		联系电话							
服务机构:									
服务内容: (可多选)	☐ 标准服务 ☐ 计量服务 ☐ 检验检测服务 ☐ 认证认可服务 ☐ 质量管理服务 ☐ 品牌培育服务 ☐ 知识产权服务 ☐ 其他服务								
服务满意度调查情况									
1. 服务需求匹配程度评价									
非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. 服务专业水平评价									
非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. 服务环境及便利程度评价									
非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. 远程信息化服务水平评价									
非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. 服务态度评价									
非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

表 B.1 满意度调查表（续）

6. 服务性价比评价									
非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. 处理投诉及时性、公正性评价									
非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. 服务期望达成程度水平评价									
非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. 与其他同类机构相比，服务满意程度评价									
非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
其他要求或建议：									
持续改进措施（平台填写）：									