

# 团体标准

## 《检验检测机构 质量基础设施“一站式”服务管理规范》

### 编制说明

#### 一、工作简况

##### （一）任务来源

根据吉标协函[2023]09号“吉林省标准化协会关于发布《检验检测机构样品管理工作规范》等15项团体标准立项公告”，吉林省标准化协会组织起草了计划编号为：T/JAS12-2023，计划名称为：检验检测机构“一站式”服务管理规范的团体标准。在标准起草过程中，因调整了标准适用范围，因此标准名称更改为：检验检测机构 质量基础设施“一站式”服务管理规范。项目计划完成时间为2023年12月。

##### （二）起草单位

本标准起草单位为：吉林省标准化协会

主要起草人：刘化冰、康文欣、张琳琳、高明智、薛雪、张晶书、宫国强、臧英男、谷乐、吕航、郑丹丹、杨帆、李赫然、丛月梅、贾俊

#### 二、制订标准的必要性和目的

根据国家市场监督管理总局市监质发[2021]34号《关于聚焦中小企业质量提升开展质量基础设施“一站式”服务行动的通知》等文件要求，各级市场监管部门要有机融合质量管理、计量、标准、认证认可、检验检测、知识产权等要素资源，通过系统化集成、一站式办理，面向产业性、区域特别是中小企业等客户，提供全链条、全方位、全过程的质量基础设施综合性服务。

为提高检验检测机构质量基层设施“一站式”服务建设和服务标准化水平，制定本团体标准，对“一站式”服务的术语和定义、基本要求、建设要求、服务项目、管理要求、服务流程、服务监督、评价与改进等内容做出相关规定。

#### 三、主要起草过程

根据任务要求，吉林省标准化协会于2023年8月初成立了标准编制工作组，组织标准编制和协调工作。标准起草工作组制定了标准编制工作计划，明确任务分工及各阶段进度，收集资料，开展调研，编写大纲。同时标准起草工作组成员认真学习了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》、GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》、GB/T 15566.1《公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则》、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》和GB/T 34417《服务信息公开规范》，结合标准制定工作程序的各个环节，进行了标准结构和内容的探讨和研究。

本标准征求了部分单位的意见，于11月27日形成最终征求意见稿。

#### 四、制（修）订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

本标准的制定工作遵循“科学性、统一性、协调性、适用性、一致性和规范性”的原则，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》给出的规则进行编写。

本标准引用了 GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》、GB/T 15566.1《公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则》、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》和 GB/T 34417《服务信息公开规范》等推荐性国家标准，并把相关要求纳入了本标准中。

该项标准与现行法律、法规、标准保持协调一致、无冲突。

## 五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

本标准主要内容包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、建设要求、服务项目、管理要求、服务流程、服务监督、评价与改进等九项。

### （一）建设要求

依据吉林省市场监督管理局印发的《关于推进吉林省开展质量基础设施“一站式”服务试点工作的通知》和《吉林省质量基础设施“一站式”服务试点工作实施方案》（吉市监质字〔2021〕73号）的相关要求，本章对检验检测机构质量基层设施“一站式”服务建设做出了指导要求，主要包含：场所设施要求、服务平台要求、岗位职责等三个方面的内容。

### （二）服务项目

本章以市场监管系统内的计量、标准、认证认可、检验检测等为核心建设的质量基础设施，进一步加强质量基础建设，发挥质量基础设施效能，形成质量基础特色品牌，对检验检测机构质量基层设施“一站式”服务做出了明确项目和服务内容，主要包含：计量服务、标准服务、检验检测服务、质量管理服务、质量认证服务、仪器认证服务、食品审核服务、产品召回服务和其他服务。

### （三）管理要求

本章为了提升检验检测机构质量基层设施“一站式”服务品牌形象做出了管理要求，主要包括：岗位履职要求、着装要求、服务行为要求、服务质量要求等四个方面内容要求。

### （四）服务流程

本章结合检验检测机构实际工作流程和工作经验，对质量基层设施“一站式”服务做出了资料性的服务流程图、客户需求收集渠道和登记表、服务对接的跟踪和服务质量满意度评价表。

### （五）服务监督、评价与改进

本章参照了 DB46/T 583—2023《质量基础设施“一站式”服务规范》中服务监督、评价与改进的内容做了摘录。

## 六、重大分歧意见的处理依据和结果

征求意见过程中无重大分歧意见。

七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

本标准没有采用国际标准或国外先进标准。

## 八、引用强制性标准或者推荐性标准的建议及其理由

本部分内容按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定编写。

## 九、贯彻标准的措施建议内容

本标准发布后，将在检验检测机构进行全面宣传和推广使用，由本标准主要起草单位和起草工作组进行标准的宣贯、讲解和交流推广。

## 十、预期效益分析

本标准的编制，按照国家市场监督管理总局印发的《市场监管总局关于大力开展质量基础设施“一站式”服务的意见》和吉林省市场监督管理厅印发的《关于推进吉林省开展质量基础设施“一站式”服务试点工作的通知》与《吉林省质量基础设施“一站式”服务试点工作实施方案》（吉市监质字〔2021〕73号）的相关文件要求，反映了检验检测机构质量基层设施“一站式”服务建设和服务标准化水平，标准的制定将推动行业的有序发展。

社会效益：帮助企业、扶持企业。为广大企业特别是中小微企业补短板、强弱项、破瓶颈、助创新、提质量、增效益的重要举措，也是落实优化营商环境、为民办实事的重要体现。

经济效益：企业少跑路。客户通过“一站式”服务的线下或线上平台完成业务办理和咨询，提高效率，降低时间成本，降低企业负担。

## 十一、参考文献及其他需要说明的事项

参考文献：国家相关法规、文件、标准等

- [1] 《市场监管总局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] 《关于推进吉林省开展质量基础设施“一站式”服务试点工作的通知》
- [3] 《吉林省质量基础设施“一站式”服务试点工作实施方案》（吉市监质字〔2021〕73号）
- [4] DB46/T 583-2023《质量基础设施“一站式”服务规范》
- [5] DB33/T 2428-2022《质量基础设施“一站式”服务平台建设与管理规范》

《检验检测机构“一站式”服务管理规范》标准起草小组

2023年11月27日