

ICS 03.120.01  
CCS A 00

# DB 4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB 4104/T 117—2021

## 质量基础设施一站式服务工作站 建设及服务规范

2021 - 12 - 31 发布

2022 - 02 - 28 实施

平顶山市市场监督管理局 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。

本文件由平顶山市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：平顶山市市场监督管理局高新技术产业开发区分局、平顶山市质量技术监督检验测试中心。

本文件主要起草人：刘宏伟、高永洋、秦磊、刘玉伟、张增喜、兰晓霞、虎鹏飞。



# 质量基础设施一站式服务工作站 建设及服务规范

## 1 范围

本标准规定了质量基础设施一站式服务工作站建设及服务规范的术语和定义、建设要求、服务要求、服务质量监督及档案管理。

本标准适用于平顶山市行政区域内质量基础设施一站式服务工作站的建设及服务要求。

## 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 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

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

TSG Z6001 特种设备作业人员考核规则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 质量基础设施一站式服务工作站

由市级市场监督管理部门所属的技术机构、区（县）级市场监督管理部门等设立，按照“一站式办理、零距离服务”的理念，为辖区内中小微企业提供质量教育和培训、质量管理、标准化、计量、产品检验检测、特种设备、认证认可、知识产权等质量综合服务的基层站所。以下简称“服务工作站”。

## 4 建设要求

### 4.1 选址布局

4.1.1 服务工作站选址全市统筹布局，原则上应选择企业较集中、质量服务需求较多、企业积极性较高、配套条件较好的区域。可选择建于工业集中园区、产业园、产业孵化器以及市场监督管理部门已有的技术机构等

4.1.2 服务工作站选址应满足环境保护和消防安全的要求。

4.1.3 服务工作站的建筑面积和房屋结构应符合工作要求。

## 4.2 工作场所

4.2.1 应设立固定的工作场所，有明确的服务受理窗口。

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

4.2.3 应在主体建筑外或工作场所门口醒目位置设立统一明显的标识。

4.2.4 工作场所内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

4.2.5 各类标识、标牌中的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的规定。

4.2.6 消防通道、安全出口应符合紧急疏散要求并保持畅通。

## 4.3 设施设备

4.3.1 配备能够满足基本工作需求的办公设备，如连接网络的电脑、打印机、复印机等办公设备。

4.3.2 宜设置无障碍通道及相关设施，配备座椅、饮水机及垃圾箱等便民服务设施。

4.3.3 宜配备监控设备、电子屏幕和电子触摸屏等设施。

4.3.4 应配备符合消防安全规定的消防器材、应急照明灯和标志，并加强对消防安全的日常监督管理。

4.3.5 各类设施设备应定期检查和维修，保障设施设备的正常使用。

## 4.4 人员配置

4.4.1 服务工作站应配备具有一定的质量工作相关专业背景、工作经验，熟悉相关法律法规及工作流程的工作人员，工作人员上岗前应经过相关专业培训。

4.4.2 服务工作站应设立站长 1 名，副站长 1 名，对服务工作站的质量工作全面负责，负责服务工作站日常质量服务工作。

## 4.5 制度建设

服务工作站应开展制度建设，各项制度均应具有针对性和可操作性，基本制度建设内容包括但不限于：

- a) 岗位职责；
- b) 服务过程管理；
- c) 记录及档案管理；
- d) 设备及安全管理；
- e) 服务投诉及反馈处理；

## 5 服务要求

### 5.1 服务项目

#### 5.1.1 质量教育和培训服务

5.1.1.1 开展质量方面法律法规的宣传、培训，组织企业开展政策解读交流。

5.1.1.2 开展世界标准日、世界计量日、质量月等质量意识、质量文化宣传培训教育活动。

5.1.1.3 开展质量主题培训，为企业提供质量政策宣传服务、质量管理等方面的培训。

5.1.1.4 开展产品标准研制、管理规范等方面的培训。

5.1.1.5 开展计量管理，计量检定、校准等方面的培训。

- 5.1.1.6 开展产品检验检测和特种设备从业人员的培训工作。
- 5.1.1.7 开展特种设备作业人员考试宣传，按照 TSG Z6001 的规定指导考生参加特种设备作业人员考试。
- 5.1.1.8 开展专利相关知识培训。
- 5.1.1.9 开展商标代理机构从业人员培训。

#### 5.1.2 检验检测服务

为企业产品研发、生产、产品出厂各阶段提供检验检测方面的咨询和技术服务。

#### 5.1.3 标准化建设服务

为企业提供河南地方标准制修订、团体标准、企业产品标准自我声明公开等方面咨询和技术服务。

#### 5.1.4 认证认可服务

为企业提供强制性认证、自愿性认证等方面的咨询和技术服务。

#### 5.1.5 计量技术服务

为企业提供计量检测体系建设、计量器具配备、计量人员培训、计量量值传递溯源、计量方法研究等方面咨询和技术服务

#### 5.1.6 特种设备技术服务

为企业提供特种设备安装、使用登记、特种设备检验监测、特种设备作业人员证等方面的咨询和技术服务。

#### 5.1.7 品牌培育服务

为企业提供各级政府质量奖项申报、

#### 5.1.8 质量意识提升服务

为企业提供质量管理经验交流、培训、学习等方面的咨询和服务，逐步提高企业质量管理意识。

#### 5.1.9 知识产权服务

为企业提供知识产权政策宣传、培训服务，加强知识产权保护力度，增强企业知识产权创造、发展、运用和保护意识。

#### 5.1.10 法律法规咨询服务

为企业提供市场监督管理等相关法律法规的咨询和服务，指导企业依法经营。

#### 5.1.11 商标申请、专利申请、品牌建设等方面的咨询和技术服务。

### 5.2 服务流程图

服务流程见图1。



## 7 档案管理

- 7.1 服务工作站应建立企业基本信息、服务记录等企业质量档案。
- 7.2 服务工作站应做好服务的实时记录工作，记录内容完整、真实和准确。
- 7.3 服务工作站应对服务过程中获取的企业信息予以保密，未经授权，不应它用。
- 7.4 各类资料应按一定顺序编号，统一归档保存和使用。

附 录 A  
(资料性)  
服务单

A.1 表 A.1 给出了《服务单》的基本内容和格式。

表A.1 服务单

服务对象名称		服务对象地址	
服务来源	<input type="checkbox"/> 线上或电话 <input type="checkbox"/> 企业现场 <input type="checkbox"/> 服务站窗口		
服务对象 办事人员		联系电话	
服务需求 提出时间		完成服务时间	
服务对象需求	<input type="checkbox"/> 检验检测服务		<input type="checkbox"/> 标准化建设服务
	<input type="checkbox"/> 认证认可服务		<input type="checkbox"/> 计量技术服务
	<input type="checkbox"/> 特种设备技术服务		<input type="checkbox"/> 品牌培育服务
	<input type="checkbox"/> 质量意识提升服务		<input type="checkbox"/> 知识产权服务
	<input type="checkbox"/> 法律法规咨询服务		<input type="checkbox"/> 其他
服务内容备注			
服务对象对服务的 评价	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 不满意		
服务对象 办事人员签字			
服务人员签字			