

国家市场监督管理总局办公厅文件

市监质发〔2022〕88号

市场监管总局办公厅关于印发《质量基础设施“一站式”服务通用指南（试行）》的通知

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）：
现将《质量基础设施“一站式”服务通用指南（试行）》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。



质量基础设施“一站式”服务通用指南（试行）

1 范围

本指南规定了质量基础设施“一站式”服务的建设目的、建设要求、服务内容、服务方式、管理要求、评价及改进要求等内容。

本指南适用于地方与行业开展质量基础设施“一站式”服务的建设与管理。各地可在本指南的指导下，制定适宜的质量基础设施“一站式”服务规范。

2 建设目的

贯彻落实习近平总书记关于推进质量基础设施互联互通，把住质量安全关，推进品牌化、标准化的重要指示精神，以及党中央、国务院有关决策部署，借鉴联合国工业发展组织（UNIDO）等国际组织倡导做法，统筹质量基础设施要素资源，规范质量基础设施“一站式”服务方式，提升质量基础设施集成化服务效能，为广大企业特别是中小企业提升质量水平、保障质量安全、促进质量创新提供优质服务，助推高质量发展。

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

质量基础设施是由组织、政策、相关法律与监管框架组成，是确保商品和服务质量、安全和环境可靠性的一个完整系统，主要依赖于计量、标准、认证认可、检验检测等要素。

3.2 质量基础设施“一站式”服务（以下简称“一站式”服务）

有机融合计量、标准、认证认可、检验检测等要素资源，通过系统化集成、一站式办理，面向企业、产业、区域特别是中小企业，提供全链条、全方位、全过程的质量基础设施综合性服务。

3.3 服务对象

包括各类企业、产业集聚区、产业园区、产业链供应链等。

3.4 质量基础设施“一站式”服务统筹部门（以下简称统筹部门）

负责“一站式”服务主体的统筹规划与监督评价的地方政府部门或其授权机构。

3.5 质量基础设施“一站式”服务平台（以下简称服务平台）

提供质量基础设施“一站式”服务的线下或线上平台。线下平台一般指提供质量技术服务的窗口、实体站点、综合服务体等，线上平台一般指提供远程服务的互联网平台，包括网站、APP、小程序等。

3.6 质量技术服务机构

满足法定资质要求并入驻服务平台，为服务对象提供计量、标准、检验检测、认证认可、质量管理、知识产权、品牌培育等相关质量技术服务的机构。

4 建设要求

4.1 基本原则

4.1.1 统筹建设原则。注重全盘统筹建设，按照政府引导与市场运作相结合，坚持公益性、普惠性为主，充分调动社会力量参与的运营模式，合理布局，开放共享，补齐资源短板，避免盲目重复建设。

4.1.2 线上线下融合原则。宜采用线上线下渠道互补方式，融合质量基础设施要素资源，配备与服务要求相匹配的软硬件设施，为市场主体提供标准化、普惠化、智慧化的全方位质量技术服务。

4.1.3 便利化服务原则。根据地方实际情况提供多类型便利化服务，以“最多跑一次”、“一件事一次办”为目标，简化服务手续和操作过程，优化服务方式。

4.2 软硬件基本要求

4.2.1 专业人员要求。建立一批具有相关专业资质、能够提供质量技术服务和技术培训的专业人员队伍。

4.2.2 地点要求。宜选择在交通便利、配套设施完善、企业需求集中的地区，设立固定办公场地或服务窗口，规模和功能布局应满足业务受理、咨询指导、组织培训等活动开展需要。

4.2.3 经费保障。宜结合实际建立经费保障机制，为“一站式”服务的组织实施和日常运行提供经费支持。

4.3 标识标志

服务平台宜采用统一规范的服务标识，可以采取“所在行政区域名称+产业名称+质量基础设施‘一站式’服务平台”方式命名。命名不得冠以“国家”、“中国”、“全国”等字样。

5 服务内容

5.1 基础性服务

5.1.1 计量服务。应根据服务对象需求，提供各类计量检定、校准、测试等服务，并针对上述服务提供咨询和培训。

5.1.2 标准服务。应提供相关标准的信息查询、标准咨询、国际标准解读、标准跟踪、标准“领跑者”等服务。

5.1.3 检验检测服务。应根据服务对象需求，提供覆盖产品研发、采购、生产、交付等过程中的检验检测服务。

5.1.4 认证服务。应提供强制性认证、自愿性认证以及相关法律法规咨询等服务。

5.1.5 质量管理服务。应提供质量诊断、质量管理相关政策法规知识培训、质量管理体系建立、质量管理方法工具应用等咨询服务。

5.2 拓展性服务

5.2.1 品牌培育服务。宜提供各级政府质量奖申报、品牌咨询、品牌培育、品牌建设等方面的咨询和技术服务。

5.2.2 知识产权服务。宜提供商标咨询、专利等相关咨询和技术服务。

5.2.3 政策咨询服务。宜对接多部门提供质量政策与科技政策、产业政策及重大项目咨询的对接服务。

5.2.4 产业链供应链服务。宜提供上下游企业质量技术标准规范对接、质量品牌共建等服务。

5.2.5 其他服务。宜开展企业登记注册、特种设备技术服务、技术性贸易措施通报等其他拓展性服务。

6 服务方式

6.1 线下服务

6.1.1 服务站。在产业园区、产业集群等质量技术需求较为集中的区域，设立服务工作站，派驻工作人员，为企业提供点对点、面对面、零距离的一体化服务。

6.1.2 质量技术服务机构/单位。依托国家或省级质检中心、计量测试中心、标准化研究机构等技术力量，拓展业务能力和服务内容，由提供单一服务向提供一揽子服务转变。

6.1.3 服务窗口。通过设立线下服务窗口，提供包括但不限于业务咨询及办理、相关技术机构对接、报告打印等服务。

6.1.4 服务专员。面向特定服务对象，设立质量技术服务专员，对接服务对象需求，接受服务对象委托，包括但不限于全程代理代办相关服务事项。

6.1.5 其他。结合产业和区域发展需求，可因地制宜采用质量合作社、产品医院、“链主”企业带动、行业协会技术服务等方式，

提供“一站式”服务。

6.2 线上服务

6.2.1 数据库。应建立服务机构库、专业服务人员库、服务对象库、仪器设备资源等数据库。

6.2.2 线上平台。宜通过网站、APP、小程序等，或依托地方政务服务平台嵌入质量技术服务模块，使服务对象可以通过在线方式满足质量技术服务需求。

6.2.3 配套服务。宜提供在线咨询、线上支付、快递、流程跟踪、报告打印等全流程服务。

6.3 线上+线下融合服务

宜推行“线上线下一体化”联动服务模式，推动线上平台和服务站、服务窗口、服务专员等线下资源有机融合，提升服务效能。

7 管理要求

7.1 制度管理

应制定服务平台的运营规章制度，作为服务平台运营管理的依据。

7.2 资质管理

7.2.1 人员管理。服务平台工作人员应具备所在服务岗位所需的专业技能和业务能力。

7.2.2 机构管理。质量技术服务机构应具备计量、标准、认证、

检验检测等相关领域相应所需的资质，以及提供相应技术服务的能力。

7.2.3 专家管理。专家应具备所提供服务的专业领域的相应资质、实践经验和专业水平。

7.3 流程管理

7.3.1 需求收集。服务对象可通过电话联系、现场咨询、网上发布等多渠道方式向服务平台提出服务需求。服务平台可通过巡回问诊、上门排查、线上摸排等方式主动收集服务对象相关需求。

7.3.2 服务对接。服务平台应及时响应需求、精准匹配资源，实现“一企一策”，提供合同化服务。

7.3.3 过程管理。服务平台应主动跟进服务流程，记录服务中的相关信息并存档，及时协调解决服务过程中出现的问题。

7.3.4 服务反馈。服务平台须提供多种反馈评价途径，收集服务对象的满意度、意见和建议，并及时改进、归档备查。

7.4 信息安全管理

7.4.1 应严格遵守安全保密相关的规章制度，确保服务对象信息数据以及商业秘密不被泄漏。

7.4.2 在数据合法共享时应作脱敏处理。

8 评价及改进要求

8.1 评价指标

统筹部门应对服务平台和质量技术服务机构设置评价指标，

包含但不限于统筹建设、基础服务、拓展服务、创新服务等做法，以及在服务企业数量、解决技术难题、带动就业、增加企业效益等方面的综合成效。

8.2 评价方式

8.2.1 应定期和不定期对服务平台和质量技术服务机构进行服务效能评价，确保公平、公正、公开，注重结果导向。

8.2.2 鼓励引入第三方机构独立开展服务效能评价。

8.2.3 应对服务平台工作人员服务的专业性、及时性、廉洁性、满意度等进行定期评价。

8.3 改进要求

服务平台和质量技术服务机构应根据服务效能评价指出的问题，提出改进计划，限期改进并归档备查。

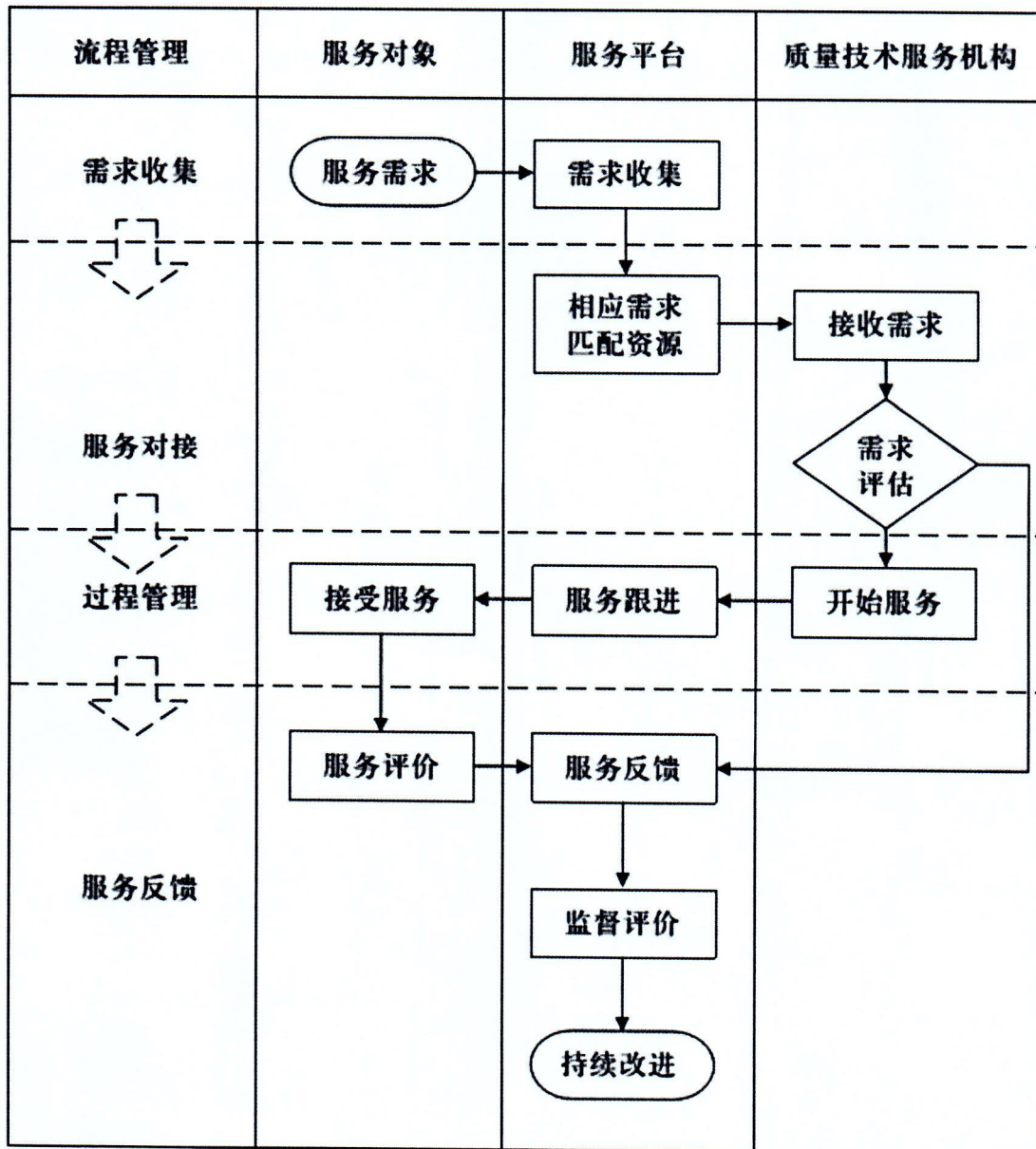
附录 A

质量基础设施“一站式”服务体系要点

重点内容		工作要点
建设目的		统筹质量基础设施要素资源,规范质量基础设施“一站式”服务体系,提升服务效能,为广大企业特别是中小企业提升质量水平、保障质量安全、促进质量创新提供优质服务,助推高质量发展。
建设要求	基本原则	统筹建设
		线上线下融合
		便利化服务
	软硬件基本要求	专业人员要求
		选址要求
		经费保障
标识标志	“一站式”服务平台可以采取“所在行政区域名称+产业名称+质量基础设施‘一站式’服务平台”方式命名。不得冠以“国家”、“中国”、“全国”等字样。	
服务内容	基础性服务	计量服务、标准服务、检验检测服务、认证服务、质量管理服务
	拓展性服务	品牌培育服务、知识产权服务、政策咨询服务、产业链供应链服务、其他服务
服务方式	线上服务	数据库、线上平台、配套服务
	线下服务	服务站、“一站式”服务机构/单位、服务窗口、服务专员、其他
	线上+线下融合服务	推动线上平台和服务窗口、服务站、服务专员等线下资源有机融合
管理要求	制度管理	运营规章制度
	资质管理	人员管理
		机构管理
		专家管理
	流程管理	需求收集、服务对接、过程管理、服务反馈
	信息安全管理	确保服务信息数据以及商业秘密不泄漏
合法共享脱敏处理		
评价及改进要求	评价指标	服务平台和质量技术服务机构评价指标
	评价方式	定期和不定期评价,注重结果导向
		鼓励引入第三方机构开展独立评价
		服务平台工作人员评价
改进要求	提出改进计划、限期整改,归档备查	

附录 B

质量基础设施“一站式”服务 通用流程管理示意图



市场监管总局办公厅

2022年9月29日印发
