

质量基础设施“一站式”服务评价规范

Evaluation criteria for quality infrastructure one-stop service

2022 - 12 - 09 发布

2023 - 03 - 09 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 评价内容	1
6 评价申请	2
7 评价组织	2
8 评价程序	2
9 评价结果处置	3
附录 A (规范性) 质量基础设施“一站式”服务评价表	4
附录 B (资料性) 质量基础设施“一站式”服务评价申请表	10
附录 C (资料性) 质量基础设施“一站式”服务评价报告	12

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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省质量和标准化研究院、长沙县市场监督管理局、长沙市标准化协会、希而思（长沙）科技研究院有限公司、宁远县市场监督管理局。

本文件主要起草人：孙华、彭琨林、冯大维、朱雯婧、李楷明、田亚、庄虎、蒋厚碧、万兴兰、李辉辉。

质量基础设施“一站式”服务评价规范

1 范围

本文件规定了质量基础设施“一站式”服务的评价原则、评价内容、评价申请、评价组织、评价程序和评价结果处置。

本文件适用于质量基础设施“一站式”服务的评价。

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 2894 安全标志及其使用导则
- 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 18883 室内空气质量标准
- DB43/T 2516 质量基础设施“一站式”服务规范

3 术语和定义

DB43/T 2516 界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价原则

4.1 全面系统

以相关文件、记录、陈述及现场事实为基础，全面系统的对质量基础设施“一站式”服务情况进行评价。

4.2 注重实效

以突出特色、满足实际管理需要及产生的效果为原则，对质量基础设施“一站式”服务情况进行评价。

4.3 客观公正

评价过程公开透明，科学公正，过程接受监督。

5 评价内容

评价内容见附录A。

6 评价申请

- 6.1 服务平台投入运营开展工作 3 个月后，应对照附录 A 开展自我评价，并形成自我评价记录。
- 6.2 自我评价结果符合建设预期目标的，可向评价组织提出申请，申请材料包括：
- a) 评价申请表（见附录 B）；
 - b) 自我评价记录；
 - c) 工作总结；
 - d) 相关制度；
 - e) 规划及实施方案等相关文件。
- 6.3 评价组织负责对申请评价材料进行审查。符合 6.2 要求的，按照评价程序实施评价；不符合的，在规定期限内整改后方可实施评价。

7 评价组织

- 7.1 评价组织负责制定评价计划并组织成立专家组。
- 7.2 专家组可由相关部门、科研机构、大专院校、行业协会、企业等单位人员和专家组成，专家应具有高级专业技术职称或与高级专业技术职称对应的职务，不少于 5 人。

8 评价程序

8.1 首次会议

- 8.1.1 专家组长负责主持会议，介绍参会人员，并就评价相关事宜、评价程序及要求进行说明，宣读评价纪律。
- 8.1.2 专家组听取服务平台负责人汇报并进行交流和质询。

8.2 现场考察

- 8.2.1 专家组对申请方进行实地考察，通过观察、与相关人员交谈、查看相关资料和记录，确认申请材料和汇报材料的真实性、符合性。
- 8.2.2 专家组按照附录 A 的要求进行量化打分，并填写评分表。
- 8.2.3 专家组对改进建议和有关问题做好现场记录。

8.3 内部沟通

- 8.3.1 专家组就评价发现、打分情况进行内部沟通，形成评价结论意见，并就有关问题与服务平台负责人进行沟通。
- 8.3.2 专家组应出具《质量基础设施“一站式”服务评价报告》（附录 C），并由专家组成员签字确认。

8.4 末次会议

- 8.4.1 由专家组长主持召开末次会议，通报评价情况，提出改进建议。
- 8.4.2 服务平台负责人对质量基础设施“一站式”服务持续改进工作做出承诺。

9 评价结果处置

评价工作结束后，专家组应形成以下评价档案材料，报送评价组织：

- a) 质量基础设施“一站式”服务评分表；
- b) 质量基础设施“一站式”服务评价报告。

附录 A
(规范性)
质量基础设施“一站式”服务评价表

A.1 赋分

质量基础设施“一站式”服务评价赋分以总分 1000 分计。各项评价内容赋分为：组织管理 100 分、服务平台建设 400 分、服务实施 300 分、服务效果 200 分。见表 A.1。

A.2 评分公式

评价得分=组织管理+服务平台建设+服务实施+服务效果。

表 A.1 质量基础设施“一站式”服务评价表

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
组织管理 100 分	机构管理 30 分	成立领导小组、统筹部门、运营机构，明确其工作职责	1. 机构成立及成立文件齐全的，10 分；机构成立，成立文件不齐全的，5~9 分；否则 0 分 2. 机构分工有序、人员职责明确的，10 分；机构进行了分工，人员职责不明确的，5 分~9 分；没有进行机构分工和明确人员职责的，0 分 3. 主要领导担任领导小组组长的，10 分；其他领导担任领导小组组长的，5 分~9 分	
	工作管理 40 分	制定规划和实施方案，利用会议或其他有效形式进行广泛动员，组织有关部门（或单位）有计划地开展质量基础设施“一站式”服务活动	1. 工作规划明确工作内容、目标和总体要求，任务明确，责任到人的，10 分；工作规划内容不完整，或适宜性不足的，5 分~9 分；没有制定工作规划的，0 分 2. 实施方案对总体目标进行分解，明确阶段目标、工作步骤和保障措施，方案中包括了实施计划的，10 分；工作规划内容不完整，或适宜性不足的，5 分~9 分；没有制定实施方案的，0 分 3. 落实实施方案要求，召开工作推进会议，组织有关部门按照规划和计划安排开展工作的，10 分；召开了工作推进会议，但工作进展与工作规划和计划安排有差距的，5 分~9 分；没有召开工作动员大会的，0 分	

表 A.1 质量基础设施“一站式”服务评价表（续）

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
组织管理 100分	工作管理 40分	制定规划和实施方案，利用会议或其他有效形式进行广泛动员，组织有关部门（或单位）有计划地开展质量基础设施“一站式”服务活动	4. 建立了监督检查制度，开展工作指导和监督活动的，10分；建立了监督检查制度，但未开展工作指导和监督活动的，5分~9分；没有建立工作指导和监督机制的，0分	
	保障措施 30分	政策制度健全，资金有保障	1. 工作内容纳入本地区总体规划、专项规划或政府部门重点工作的，5分；否则0分 2. 建立了工作联席会议，开展了相关协调工作会议，解决了工作中相关问题的，5分；未建立工作联席会议协调机制的，0分 3. 出台了支持质量基础设施“一站式”服务的相关政策，支持力度大，作用显著的，10分；出台了支持质量基础设施“一站式”服务的相关政策的，5分~9分；否则0分 4. 工作经费纳入本地财政预算，人员、经费、场地设施保障落实到位的，10分；安排了财政预算，但人员、经费、场地设施保障落实没有完全到位的，5分~9分；没有安排工作专项经费，人员、经费、场地设施严重不足的，0分	
服务平台建设 400分	需求分析 20分	对服务内容、服务需求等进行梳理分析，形成平台需求分析报告	1. 服务平台需求分析报告内容针对性强、分析系统能体现服务内容的实际需求的，20分；服务平台需求分析报告结合当地实际需求不足的，5分~15分；没有提供服务平台需求分析报告的，0分	
	服务内容 80分	提供计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权、质量品牌、质量培训、其他等服务	1. 服务平台提供的服务内容符合 DB43/T 2516—2022 中第 5 章的要求，符合程度 90% 以上的，50 分~60 分；80% 以上的 40 分~49 分；70% 以上的 30 分~39 分；60% 以上的 20 分~29 分，60% 以下根据实际情况给分，不超过 20 分 2. 梳理服务内容形成服务事项清单和流程，符合实际情况，并在服务平台上公布的，20 分；形成了服务事项清单和流程，但事项梳理不完整或流程不符合实际情况，及未在平台上公布的，10 分~15 分；未形成服务事项清单的，0 分	
	平台服务机构 50分	服务平台应根据产业特点和业务需求，引进符合条件的专业服务机构入驻平台，并实施动态管理	1. 开展了平台服务机构资质审核，形成了服务机构清单的，10分；开展平台服务机构资质审核不充分，服务机构清单不完整的，5分~9分；没有开展平台服务机构资质审核或没有形成服务机构清单的，0分 2. 提供平台服务机构入驻协议或入驻承诺的，10分；不能提供平台服务机构入驻协议或入驻承诺的，0分	

表 A.1 质量基础设施“一站式”服务评价表（续）

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
服务平台建设 400分	平台服务机构 50分	服务平台应根据产业特点和业务需求,引进符合条件的专业服务机构入驻平台,并实施动态管理	3. 无不良记录服务机构入驻平台的, 10分; 有不良记录服务机构入驻平台的, 0分 4. 对平台服务机构实施了动态管理, 记录完整的, 10分; 实施了动态管理, 但记录不完整的, 5分~7分; 未实施动态管理的, 0分 5. 平台服务机构在服务平台公开服务事项, 明确了服务流程和服务规范等的, 10分; 平台服务机构在服务平台公开服务事项不完整或服务规范不明确的, 5分~9分; 没有公开服务事项的, 0分	
	制度建设 90分	围绕质量基础设施“一站式”服务平台工作需要, 加强制度建设, 提高服务平台规范化水平	1. 制定了包括岗位职责、专家库管理、平台服务机构管理、首问负责、一次性告知、全程代办、服务过程管理、设备安全管理、数据安全、记录及档案管理、服务投诉及反馈处理、服务质量监督考核管理等内容的制度, 且制度内容适用性强的, 60分; 制度内容的适用性、有效性不充分的按1分~4分/项计分; 制度内容建立不完整的, 每缺少一项扣5分, 扣完为止 2. 制度全面有效实施的, 30分; 制度部分实施的, 15分~29分; 制度没有实施的, 0分	
	人力资源 60分	应配备满足工作需要的人员和专家资源	1. 配备了与服务功能、规模相适应, 具有与服务岗位相适应服务技能知识, 熟悉相关政策的专兼职技术服务人员的, 10分; 配备了专兼职技术服务人员, 但能力水平和人数不能完全满足服务需求的, 5分~9分; 没有配备专兼职技术服务人员的, 0分 2. 配备至少一名服务专员, 服务专员符合 DB43/T 2516—2022 中 6.4.1.2 要求的, 10分; 配备至少一名服务专员, 但不能完全满足 DB43/T 2516—2022 中 6.4.1.2 要求的, 5分~9分; 没有配备服务专员, 0分 3. 服务人员接受培训并提供证明材料的, 10分; 不能提供服务人员接受培训证明材料的, 0分	
			4. 有计量、标准、检验检测、认证认可、质量管理、品牌培育、知识产权等领域组成的专家资源, 并定期维护和动态管理的, 30分; 专家资源不能有效支撑质量基础设施“一站式”服务内容, 有待完善的, 10分~20分; 没有专家资源的, 0分; 利用上一级政府或其他技术机构专家库的, 根据情况 10分~20分	

表 A.1 质量基础设施“一站式”服务评价表（续）

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
服务平台建设 400分	服务场所 40分	申请方应考虑当地产业布局和行业特点科学选址，并配备相关设施	<p>1. 充分考虑当地产业布局和行业特点，在企业较集中、质量服务需求较多、配套条件较好的区域设置固定服务场所的，10分；设有固定服务场所的，5分~9分；没有固定场所的，0分</p> <p>2. 服务场所规模、功能布局能满足服务工作的开展的，10分；服务场所规模、功能布局不能完全满足服务工作的，根据现场实际情况，3分~7分</p> <p>3. 服务场所内外环境整洁的，5分；服务场所内外环境脏乱的，0分</p> <p>4. 在主体建筑或服务场所门口设立规范、明显的标志标识，场所安全标志符合 GB 2894 要求，导向标志设置符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.1 要求的，5分；导向标志标识不规范的，1分~4分；安全标志不符合 GB 2894 要求的或没有设置标志标识的，0分</p> <p>5. 服务场所位置醒目公开服务内容、服务流程、监督投诉电话等信息的，5分；服务场所公开内容不完整的，1分~4分；服务场所没有公开相关信息的，0分</p> <p>6. 配备与开展服务工作相匹配的设施，运行正常，并开展了定期检查和维护的，5分；服务场所配备有设施，部分设施运行异常，根据现场具体情况，1分~4分；没有配备设施或设施异常不能提供服务的，0分</p>	
	保密和信息安全 40分	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及商业秘密不被泄露	<p>1. 有专人对提供服务和运营管理过程中获得或产生的所有信息进行管理的，10分；没有专人对提供服务和运营管理过程中获得或产生的所有信息进行管理的，0分</p> <p>2. 平台的建设运维机构人员签订保密承诺的，10分；没有签订保密承诺的，0分</p> <p>3. 遵守安全保密相关规章制度，没有发生涉密信息泄露的，10分；发生涉密信息泄露的，0分</p> <p>4. 线上平台（网页版）达到公安部门核定的信息安全技术网络安全保护等级的，10分；不能提供达到公安部门核定的信息安全技术网络安全保护等级证明材料的，0分</p>	

表 A.1 质量基础设施“一站式”服务评价表（续）

一级指标		二级指标	内容要求	评分标准	备注
服务平台建设 40分	档案管理 20分	建立服务档案并管理		1. 建立服务事项、平台服务机构、专家以及服务平台管理等档案，内容完整的，10分；建立了档案，内容有缺失的，5分~9分；没有建立档案的，0分	
				2. 规定了合理的保存期限，进行了编号和分类管理，便于检索的，10分；部分保存期限规定不合理；不便于检索的，5分~9分；没有进行编号和分类管理，无法实现检索的，0分	
服务实施 300分	需求收集 80分	应多渠道、多方式的收集服务需求		1. 建立了电话联系、现场咨询、网上咨询等多方式的服务需求收集渠道，并有相关服务记录的，40分；服务需求收集渠道单一，或服务记录不完善的，10分~30分；没有建立需求收集渠道，0分	
				2. 开展巡回问诊、上门调查、线上摸排等方式主动收集服务需求，并有相关记录，40分；主动开展收集服务需求，但服务记录不完善的，10分~30分；没有开展巡回问诊、上门调查、线上摸排等方式主动收集服务需求的，0分	
	服务对接 40分	运营机构及时响应服务需求，提供响应服务	1. 及时响应服务需求，与相关方进行沟通和协调，提供相应的服务，并形成服务记录的，40分；服务需求响应不及时，或服务记录不完善的10~30分；服务需求无响应的，0分		
	服务过程 80分	在服务实施过程中做好服务监督	1. 开展服务质量跟踪工作并提供记录的，40分；开展服务质量跟踪工作，记录不完整的，10分~30分；没有开展相关工作的，0分 2. 及时做好投诉的受理、调查、处理、反馈等工作，并做好相关记录的，40分；投诉处理和反馈不及时，或记录不完整的，10分~30分；未及时做好投诉处理和反馈的0分		
	持续改进 100分	对服务实施情况进行检查，及时整改实施过程中的问题，不断提高服务水平	1. 建立和实施日常工作考核机制，有效开展自我评价和效能评估的，并形成相关记录的，60分；建立和实施日常工作考核机制，形成相关记录的，根据实际情况，5分~30分；开展自我评价和效能评估的，形成相关记录的，根据实际情况，5分~30分；没有建立日常工作考核机制的，0分 2. 定期汇总、统计和分析服务投诉、服务评价和满意度测评结果，制定改进计划，提出改进措施，并取得预期成效的，40分；定期汇总、统计和分析服务投诉、服务评价和满意度测评结果，制定改进计划，提出改进措施，未达到预期成效的，根据具体情况，15分~35分；没有定期汇总、统计和分析服务投诉、服务评价和满意度测评结果的，0分		

表 A.1 质量基础设施“一站式”服务评价表（续）

一级指标	二级指标	内容要求	评分标准	备注
	满意度测评 20分	评价不同对象对服务过程和结果的感受和看法	针对服务机构和服务对象，参照 DB/T43 2516-2022 附录的要求对服务平台开展服务过程和服务结果满意度调查，并对满意度进行分析评价，95 分以上的，20 分；90 分~94 分的，17 分；80 分~89 分的，15 分；70 分~79 分的，10 分；60 分~69 分的，7 分；60 分以下，0 分	
	服务模式总结和推广 70分	对服务工作进行总结，提炼服务模式，并开展推广	1. 总结工作所取得的经验和做法，形成有特点的服务模式，根据具体情况，0 分~20 分 2. 服务模式具有较好的可推广和可复制性，根据具体情况，0 分~20 分 3. 服务模式或典型案例被省级及以上部门采纳、推广的，20 分	
服务效果 200分	综合效果 110分	质量基础设施“一站式”服务工作开展以来的成效	4. 对质量基础设施“一站式”服务工作情况进行统计和分析，统计分析工作开展充分的，10 分；良好的，7 分；一般的，3 分；没有统计分析的，0 分 1. 集聚符合 DB43/T 2516—2022 中第 5 章服务内容中的专业技术服务机构，总分 40 分，每一项服务内容的专业技术服务机构每 5 家得 2 分，最高不超过 5 分，不足 5 家不得分 2. 获得相关的荣誉表彰，其中国家级 10 分，省级 8 分，市级 5 分，按最高等级荣誉表彰计分，总分不超过 10 分 3. 获得相关认定，如专精特新企业、科技小巨人企业、高新技术企业等认定，其中国家级 10 分，省级 8 分，市级 5 分，按最高等级认定计分，总分不超过 10 分 4. 服务对象（以完成服务）与产业（地区）服务对象总数占比 80% 的，10 分；占比 70% 的，7 分；占比 60% 的，5 分；占比 60% 以下的，根据具体情况，1 分~4 分 5. 按 DB43/T 2516—2022 第 5 章服务内容取得的相应成效证明材料，总分 40 分，每个服务内容 5 分，提供成效证明材料不充分，每个服务内容中少一项成效证明材料扣 1 分，扣完为止	

附 录 B

(资料性)

质量基础设施“一站式”服务评价申请表

质量基础设施“一站式”服务评价
申请表

服务名称 (×××市、县、区、园区) 质量基础“一站式”服务

申报单位 _____

申请日期 _____

单位名称					
地 址					
负责人		电 话		电子邮箱	
联系人		电 话		电子邮箱	
自 查 得 分					
总体目标和 要求					
自查情况总 结报告					

- 填表说明：**
- 1、服务名称用“XXX质量基础设施‘一站式’服务”。
 - 2、“申报单位”为具体承担质量基础设施“一站式”服务的申请方。
 - 3、自查得分为申请方根据目标考核自我打分的结果。
 - 4、自查情况总结报告为依照评价表（附录A）自评自查情况。
 - 5、本表一式三份，字迹要工整清晰，可以打印。

附 录 C

(资料性)

质量基础设施“一站式”服务评价报告

质量基础设施“一站式”服务
评价报告

服务名称_____

申报单位_____

评价日期_____

