|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB 43/T —XXXX

质量基础设施"一站式"服务试点评价规范

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc112659621)

[1 范围 1](#_Toc112659622)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc112659623)

[3 术语和定义 1](#_Toc112659624)

[4 评价原则 1](#_Toc112659625)

[5 评价内容 1](#_Toc112659629)

[6 评价申请 2](#_Toc112659630)

[7 评价组织 2](#_Toc112659631)

[8 评价形式 2](#_Toc112659632)

[9 评价程序 2](#_Toc112659633)

[10 评价结果处置 3](#_Toc112659638)

[附录A（规范性） 质量基础设施“一站式”服务试点评价表 4](#_Toc112659639)

[附录B（规范性） 质量基础设施“一站式”服务试点评价申请表 10](#_Toc112659642)

[附录C（规范性） 质量基础设施“一站式”服务试点评价报告 12](#_Toc112659643)

1. 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：

本文件主要起草人：

质量基础设施"一站式"服务试点评价规范

* 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、评价形式、评价程序和评价结果处置。

本文件适用于各级质量基础设施“一站式”服务试点地的评价。

* 1. 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

* 1. 术语和定义

DB43/T XXXXX-2022界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

质量基础设施“一站式”服务试点地 quality infrastructure "one-stop" service pilot area

通过省级行政主管部门审批，先行开展质量基础设施“一站式”服务探索的市州、县市区和园区。

* 1. 评价原则
     1. 全面系统

以试点建设过程中的相关文件、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。

* + 1. 注重实效

以突出试点特色、满足试点实际管理需要及实际产生的效果为原则，对质量基础设施“一站式”服务情况进行评价。

* + 1. 客观公正

评价过程公开透明，科学公正，过程接受监督。

* 1. 评价内容

评价内容见附录A。

* 1. 评价申请

试点工作期满以后，试点地应对照附录A开展自我评价，并形成自我评价记录。

试点地自我评价结果符合试点建设预期目标的，应向省级行政主管部门申请评价，申请材料包括：

1. 试点评价申请表（见附录B）；
2. 自我评价记录；
3. 试点工作总结；
4. 相关制度；
5. 试点规划、试点实施方案等相关文件。

省级行政主管部门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。

* 1. 评价组织

省级行政主管部门负责制定评价计划并组织成立专家组对试点地进行评价。

专家组由相关部门、科研机构、大专院校、行业协会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，一般为3～5人。

* 1. 评价形式

专家组长主持评价工作。评价采取下列三种形式相结合的方式进行：

1. 听取汇报；
2. 资料审查；
3. 现场评价。
   1. 评价程序
      1. 首次会议

省级行政主管部门代表负责主持会议，介绍专家成员，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。

专家组听取试点地负责人汇报并进行交流和质询。

* + 1. 现场核查

专家组对试点地进行实地考察，通过观察、与相关人员交谈、查看相关资料、记录，确认申请材料和汇报材料的真实性、符合性。

专家组按照附录A的要求进行量化打分，并填写评分表。

专家组对不符合项及有关问题做好现场记录。

* + 1. 内部沟通

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，并就有关问题与试点地进行沟通。

专家组应出具《质量基础设施“一站式”服务试点评价报告》（附录C），并由专家组成员签字确认。

* + 1. 召开末次会议

由专家组长主持召开末次会议，宣布评价结果和评价意见。

试点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。

* 1. 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，报送省级行政主管部门：

1. 质量基础设施“一站式”服务试点评分表；
2. 质量基础设施“一站式”服务试点评价报告。
4. （规范性）  
   质量基础设施“一站式”服务试点评价表
   1. 赋分

质量基础设施“一站式”服务试点的赋分以总分1020分计。各项评价内容赋分为：组织管理190分、服务平台建设485分、服务实施200分、试点效果125分，加分项20分。详细见表A.1。

* 1. 评分公式

评价得分=组织管理+服务平台建设+服务实施+试点效果+加分项。

* 1. 质量基础设施“一站式”服务试点评价表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **内容要求** | **评分标准** | **备注** |
| 组织  管理  190分 | 机构管理  60分 | 成立试点领导小组、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，20分；机构成立，成立文件不齐全，10～15分；否则0分 |  |
| 2.机构分工有序、人员职责明确，20分；机构进行了分工，人员职责不明确，10～15分；没有进行机构分工和明确人员职责，0分 |  |
| 3.试点地主要领导担任试点领导小组组长，20分；其他领导担任试点领导小组组长的10～15分 |  |
| 工作管理  60分 | 制定试点规划和实施方案，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）有计划地开展试点活动 | 1.试点工作规划明确试点工作内容、目标和总体要求，任务明确，责任到人，20分；试点工作规划内容不完整，或适宜性不足，5～15分；没有制定试点工作规划，0分 |  |
| 2.试点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，20分;试点工作规划内容不完整，或适宜性不足，10～15分；没有制定试点实施方案0分 |  |
| 3.召开试点工作动员大会，或采取其他形式进行广泛动员，组织有关部门按照规划和计划安排开展试点工作，10分；开展了试点工作动员大会，但试点工作进展与工作规划和计划安排有差距， 5～9分；没有开展试点工作动员大会，0分 |  |

表A.1 质量基础设施“一站式”服务试点评价表(续)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **内容要求** | **评分标准** | **备注** |
| 组织  管理  190分 | 工作管理  60分 |  | 4.建立了试点工作指导和监督机制，建立实施试点活动监督检查制度，定期开展交流、通报试点工作情况，10分；建立试点活动开展落实情况的监督检查制度，但未开展试点工作指导和监督活，5分；没有建立试点工作指导和监督机制，0分 |  |
| 保障措施  70分 | 试点政策制度健全，资金有保障 | 1.试点工作纳入本地区总体规划或政府重点工作，10分；否则0分; |  |
| 2.建立了试点工作联席协调机制，开展了相关协调工作会议，解决了试点工作中相关问题，10分;未建立试点工作联席协调机制，0分 |  |
| 3.试点地出台了支持“一站式”服务试点建设的相关政策，支持力度大，作用显著，20分；出台了支持“一站式”服务试点建设的相关政策，10～15分；否则0分 |  |
| 4.试点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，20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，5～10分；没有安排试点工作专项经费，人员、经费、场地设施严重不足，0分 |  |
| 服务  平台  建设  485分 | 需求分析  20分 | 根据试点内容，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.“一站式”服务平台需求分析报告内容针对性强、分析系统能体现试点内容的实际需求，20分；“一站式”服务平台需求分析报告结合当地实际需求不足，5～15分；没有提供“一站式”服务平台需求分析报告，0分 |  |
| 服务内容  100分 | 提供计量、标准化、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 xxx-2022中第5章的要求，符合程度90%以上70～80分，80%以上60～69分，70% 以上50～59分，60%以上40～59分，60%以下根据实际情况给分，不超过40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,20分；形成了服务事项清单的和流程，但事项梳理不完整的或流程不符合实际情况，及未在平台上公布，10～15分；未形成服务事项清单 0分 |

表A.1 质量基础设施“一站式”服务试点评价表(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  485分 | 平台服务机构  70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能力评价，形成了服务机构清单，20分；开展平台服务机构能力评价活动不充分，服务机构清单不完整， 10～15分；没有开展平台服务机构能力评价或没有形成服务机构清单，0分 |  |
| 2.提供平台服务机构入驻协议的10分；不能提供平台服务机构入驻协议，0分 |  |
| 3.无不良记录服务机构入驻平台10分；有不良记录服务机构入驻平台，0分 |  |
| 4.对平台服务机构实施了动态管理的，10分；实施了动态管理，但无记录的，5～7分；未实施动态管理，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，20分；平台服务机构在服务平台公开服务事项不完整或服务流程和服务规范不明确，10～15分；没有公开服务事项，0分 |  |
| 制度建设  110分 | 围绕“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.建立了岗位职责、专家库管理、平台服务机构管理、首问负责制度、一次性告知制度、全程代办制度、服务过程管理、设备安全管理、数据安全管理、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，60分；制度的适用性、有效性不充分按1-4/个计分；基本制度建立不完全的，每缺少一个扣5分，扣完为止 |  |
| 2.基本制度全面有效实施，50分；基本制度部分实施，20～40分；否则0分； |  |
| 人力资源  70分 | 应配备满足工作需要的服务人员和专家资源 | 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，20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，5～19分；没有配备专兼职技术服务人员，0分 |  |
| 2.配备至少一名服务专员，服务专员符合DB43/T xxx-2022中6.4.1.2的要求，10分；配备至少一名服务专员，但不能完全满足DB43/T xxx-2022中6.4.1.2的要求，5～9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；否则0分 |  |
| 4.建立计量、标准化、检验检测、认证认可、质量管理等领域专家组成的专家库，并定期维护和动态管理的30分；专家库不能有效支撑”一站式”服务内容，有待完善，10～20分；没有建立专家库的，0分；利用上一级政府或其他技术机构专家库的，根据情况按10～20分 |  |

表A.1 质量基础设施“一站式”服务试点评价表(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  485分 | 服务场所  45分 | 各试点地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 | 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15分；设有固定服务场所的，5～14分；没有固定场所，0分 |  |
| 2.服务场所规模、功能布局能完全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，3～7分 |  |
| 3.服务场所内外环境整洁，提供了场所内空气质量报告，5分；服务场所内外环境整洁，没有提供场所内空气质量报告，2～5分；服务场所内外环境脏乱，不能提供空气质量报告，0分 |  |
| 4.在主体建筑或服务场所门口设立规范、明显的标志标识，场所安全标志应符合GB 2894的要求，导向标志设置应符合GB/T 10001.1、GB/T 15566.1的要求，5分；导向标志标识不规范的，1～4分；安全标志不符合GB 2894的要求或没有设置标志标识0分 |  |
| 5服务场所在醒目位置公开服务内容、服务流程、监督投诉电话等信息，5分；服务场所公开内容不完整，1～4分；没有公开服务内容的0分 |  |
| 6.配备与开展服务工作相匹配的设施并运行正常,并开展了定期检查和维护5分；服务场所配备有设施，部分设备运行异常的，根据现场具体情况计1～4分；没有配备设备或设备异常不能提供服务的0分 |  |
| 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 | 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；否则0分 |  |
| 2.有相关人员签订保密协议的，10分；否则0分 |  |
| 3.遵守安全保密相关规章制度，没有发生泄密信息泄露，10分;否则0分 |  |
| 4.线上平台通过公安部门核定的信息安全技术网络安全等级保护测评，10分；否则0分；没有线上平台的此项按5分计 |  |

表A.1 质量基础设施“一站式”服务试点评价表(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  485分 | 档案管理  30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15分；建立了档案，内容有缺失的，5～10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，15分；部分保存期限规定不合理；不便于检索，5～10分；没有进行编号和分类管理，无法实现检索，0分 |  |
| 服务  实施  200分 | 需求收集  40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20分；服务需求收集渠道单一，或服务记录不完善的10～15分；没有建立需求收集渠道，0分 |  |
| 2.开展巡回问诊、上门排查、线上摸排等方式主动收集服务需求，并有相关记录，20分；主动开展收集服务需求，但服务记录不完善的，10～15分；否则0分 |  |
| 服务对接  20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，20分；服务需求响应不及时，服务记录不完整的10～15分；服务需求无响应，0分 |  |
| 服务监督  40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形成记录的，20分；服务质量跟踪工作开展不及时或不全面，或记录不完整的，5～15分；否则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，20分；投诉处理和反馈不及时，或记录不完整的，5～10分；否则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.实施日常工作考核机制，有效开展自我评价和效能评估以及服务对象满意度调查的，形成相关记录60分；实施日常工作考核机制，形成相关记录的，根据实际情况5-20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5-20分；服务对象满意度调查的，根据实际情况计5-20分；否则0分 |  |
| 2.定期汇总、统计和分析服务投诉和服务评价结果，制定改进计划，提出改进措施,并取得预期成效，40分；定期汇总、统计和分析服务投诉和服务评价结果，制定改进计划，提出改进措施,未达到预期成效的，根据具体情况计15～45分；否则0分 |  |

表A.1 质量基础设施“一站式”服务试点评价表(续)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **内容要求** | **评分标准** | **备注** |
| 试点效果  125分 | 满意度  测评  40分 | 评价不同对象对试点运行过程和结果的感受和看法 | 参照DB/T XXXX-2022附录的要求对服务对象、服务机构等开展试点满意度调查，以满意度进行评价，95分以上40分，90～94分以上35分，80～89分以上30分，70～79分20分,60～69分15分，60以下0分 |  |
| 服务模式总结和推广  60分 | 对试点工作进行总结，并提炼服务模式，并开展推广。 | 1.总结试点工作所取得的经验、成果和做法，形成有特点的服务模式，根据具体情况计0～30分 |  |
| 2.服务模式具有较好的可推广和可复制性，根据具体情况计0～30分 |  |
| 试点综  合效果  25分 | 开展试点前后，经济、社会、文化、生态效益对比 | 1. 提高质量水平、服务中小企业、提高营业收入和利润、扩大消费与就业、促进产业升级、增强外贸竞争力等方面取得显著成效，根据具体情况1～10分 |  |
| 2.“一站式”服务水平得到提高，包括服务水平、规范性程度等方面，根据具体情况1～5分 |  |
| 3.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，8分；占比60%的，6分；占比60%以下的，根据具体情况1～6分 |  |
| 加分项  20分 | | 1.工作开展以来获得“一站式”服务相关的荣誉表彰，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 | |  |
| 2.服务模式或典型案例被省级及以上部门采纳、推广，10 | |  |

1. （规范性）  
   质量基础设施“一站式”服务试点评价申请表

**质量基础设施“一站式”服务试点评价**

**申请表**

试点名称

申报单位

申请日期

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 试点单位名称 |  | | | | |
| 地址 |  | | | | |
| 负责人 |  | 电话 |  | 电子邮箱 |  |
| 联系人 |  | 电话 |  | 电子邮箱 |  |
| 自查得分 | | |  | | |
| 试点总体目标和要求 |  | | | | |
| 自查情况总结报告 |  | | | | |

**填表说明：**1、试点名称用：“XXX质量基础设施一站式服务试点”。

2、“试点单位”为具体承担一站式服务试点项目的单位。

3、自查得分为试点单位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。

1. （规范性）  
   质量基础设施“一站式”服务试点评价报告

质量基础设施“一站式”服务试点

评价报告

试点名称

试点单位

评价日期

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 试点名称 |  | | | | | | |
| 试点单位 |  | | | | | | |
| 地址 |  | | | | 验收时间 | |  |
| 法定代表人  （负责人） |  | 联系人 | |  | 联系电话 | |  |
| 评价专家组人员名单 | | | | | | | |
| 专家组 | 姓名 | 单位/职务（职称） | | | | | 签字 |
| 组长 |  |  | | | | |  |
| 组员 |  |  | | | | |  |
|  |  | | | | |  |
|  |  | | | | |  |
|  |  | | | | |  |
|  |  | | | | |  |
|  |  | | | | |  |
| 得分 | 基本得分  （满分1000） | | 加分  （满分20） | | | 总分 | |
|  | |  | | |  | |
| 评价结论：  签字：  年 月 日 | | | | | | | |