

ICS 03.120.01

CCS A 00

DB 4106

鹤 壁 市 地 方 标 准

DB 4106/T 108—2023

质量基础设施“一站式”服务平台建设与管理规范

地方标准信息服务平台

2023-09-20 发布

2023-10-20 实施

鹤壁市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 建设要求	1
4.1 服务网络建设	1
4.2 服务站建设	2
4.3 服务管理中心建设	2
5 服务项目与要求	2
5.1 基础性服务	3
5.2 拓展性服务	4
6 服务流程	4
6.1 需求收集	4
6.2 服务对接	4
6.3 服务跟进	4
6.4 服务评价	5
6.5 流程管理	5
7 服务质量监督	5
7.1 服务站自我监督	5
7.2 服务管理中心监督评价	5
7.3 服务改进	5
附录 A (规范性) 日常管理制度	6
A.1 服务站岗位职责	6
A.2 设施设备管理制度	6
A.3 文明服务制度	6
A.4 首问负责制度	7
A.5 制度	7
A.6 服务投诉及反馈处理制度	8
A.7 服务质量监督管理制度	8
A.8 信息报送制度	8
A.9 记录及档案管理制度	8
附录 B (资料性) 服务流程	9
附录 C (资料性) 服务记录	10

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。

本文件由鹤壁市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：鹤壁市标准化发展服务中心、鹤壁市市场监督管理局、河南省锅炉压力容器检验技术科学研究院、河南省市场监督管理局专业技术人才服务中心、鹤壁市产品质量检验检测中心、鹤壁市市场监督管理局淇滨分局。

本文件主要起草人：袁永利、王振华、蔡兰兰、刘彩霞、谢丽艳、张鹏、李莉娜、石峥、郭睿君。

地方标准信息服务平台