|  |  |
| --- | --- |
| ICS | xx.xx |
| CCS | X xx |

|  |
| --- |
| 4416 |

河源市地方标准

DB 4416/T xx—2025

水饮料及食品产业质量基础设施“一站式”服务平台建设指南

Guidelines for the Construction of a "One-Stop" Service Platform for the Quality Infrastructure of Water Beverage and Food Industry

2025 - xx - xx发布

2025 - xx - xx实施

河源市市场监督管理局  发布

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。

本文件由河源市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：广东省河源市质量计量监督检测所、农夫山泉广东万绿湖有限公司。

本文件主要起草人：李冠新 、谢细婷、xxx 、xxx。

1

水饮料及食品产业质量基础设施“一站式”服务平台建设指南

1 范围

本文件规定了质量基础设施“一站式”服务的服务范围、建设要求、服务提供、服务方式、服务评价与改进内容。

本文件适用于质量基础设施“一站式”服务平台建设工作。

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 安全标志及使用导则

GB/T 18883 室内空气质量标准

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 19000 质量管理体系 基础和术语

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

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  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。

3.3 质量基础设施“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。

3.4 质量基础设施“一站式”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。

3.5  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 服务范围

结合目前我市水饮料及食品产业实际，以市水饮料及食品产业园为核心，辐射五县二区等重点园区，面向我市水饮料及食品企业，强化全产业链、全生命周期的质量基础支撑，开展全方位质量诊断服务，帮助企业提升质量竞争力，推动转型升级，着力打造特色产业集群。

以市场主体和产业发展的期待需求为导向，整合现有质量基础资源，提供全链条“一站式”协同服务，并建立与之配套的线上系统，实现线上线下全方位服务，同时，结合我市水饮料及食品企业生产需求，开辟服务绿色通道，推送检验检测匹配服务，帮助相关企业提升检验检测能力。

5 建设要求

5.1场所

5.1.1 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。

5.1.2 规模和功能布局应满足业务受理、咨询指导等活动开展需要。

5.1.3 应保持服务场所内外环境整洁，场所内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

5.1.4 应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。

5.1.5 应公示服务项目、服务流程、工作制度、工作人员、服务和监管投诉电话等内容。

5.2 设备

5.2.1 设施设备应布局合理，有适当的照明、温度、湿度和通风控制条件，满足服务工作需求。

5.2.2 应配备电脑、打印机、复印机、电话等办公设施设备。

5.2.3 应配备各类检测设备（如离子色谱仪、气相液相色谱仪、原子荧光检测仪等）。

5.2.4 应对各类设施设备定期检查和维护，确保正常使用。

5.3 人员

5.3.1 应至少设立服务平台负责人1名，全面负责服务平台的管理工作。

5.3.2 应至少配备服务平台质量服务专员1名，负责日常服务及服务进度跟进等工作。

5.3.3 服务平台负责人、质量服务专员应定期参加相关法律法规及业务培训。

5.4 制度

作为质量服务的提供者，线下服务站点更应该进行统一管理，形成一套职责明确的管理制度。管理制度应包括：服务流程管理、岗位职责、企业来访登记制度、企业巡防制度、学习考核制度、台账记录制度、投诉处理制度等方面。

5.5 专家资源

应组建由计量、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，并进行定期维 护和动态管理。

5.6 经费

遵循经济规律、市场规则和公益属性开展“一站式”服务平台建设工作，可通过地方（部门）财政 投入、社会资金捐助等多种筹措渠道，确保“一站式”服务平台建设和日常运行经费有保障。

5.7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。

6服务提供

结合我市水饮料及食品产业实际及服务需求，开展以下具体质量服务举措：

6.1开展技术咨询等服务

通过设立窗口或部门服务点的方式，为来访或来电的我市水饮料及食品企业提供专业的技术咨询服务，包括在产品标准、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。能通过现场解决的就现场解决，不能立即解决的，帮助制定解决方案或路径，为来访或来电的相关企业提供全方位的技术服务打下基础。

6.2 开展专业的检验检测技术服务

6.2.1 推动开展质量检验检测服务

针对我市水饮料及食品企业的实际，全面摸清企业从原材料到终端产品的品种、规格、检验需求；收集、整理企业从原材料到终端产品的检验标准；为服务企业制定年度检验计划，提供从原材料、终端产品、新产品型式试验等检验服务；收集企业产品检测数据存在的质量问题，通过解读产品标准、专项技术帮扶等手段，提供技术解决方案；开通产品交易绿色检验通道，及时为买卖双方交易提供当次产品的检验报告。

6.2.2 开展计量技术服务

建立服务企业在用计量器具分类台账；为企业在质量控制、分析测试、仪器仪表等提供计量器具检定服务，确保强检率达100%；根据企业需求，提供在用计量器具校准服务；按照《用能单位能源计量器具配备和管理通则》要求，指导企业完善能源计量器具配备，促进节能降耗增效；引导企业完善测量管理体系，健全计量管理制度。

6.3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。

6.4  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。

6.5 开展检验检测设备等质量资源开放共享

整理汇总我市水饮料及食品企业对检验检测设备等质量资源开放共享的需求，开展分时租赁、实验外包、代检代测等服务，降低企业质量技术准入门槛。

6.6 开展品牌培育创建服务

指导企业制订实施品牌发展规划，推荐优秀企业争创政府质量奖；为企业提供商标服务，增强企业商标注册意识及商标保护运用能力；指导企业积极开展标准化良好行为企业等示范企业的申报。

6.7 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。

6.8  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。

7  服务方式

7.1  线下服务

7.1.1  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。

7.1.2  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。

7.1.3  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。

7.1.4  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。

7.2  线上服务

7.2.1  数据资源中心。

7.2.1.1 应建立服务机构库：整合各类在水饮料及食品产业相关领域具备专业资质与丰富经验的服务机构信息，形成全面、精准的机构信息资源库，便于服务供需双方快速对接。

7.2.1.2 应建立专业服务人才库：汇聚行业内的专业服务人才，详细记录其专业技能、项目经验、资质认证等关键信息，打造高质量、高素质的专业人才资源汇聚地，为产业发展提供智力支持。

7.2.1.3 应建立服务对象库：收集水饮料及食品产业内众多企业、商家等服务对象的相关数据，深度挖掘其需求特征、发展历程、业务范围等信息，为实现精准化、个性化服务奠定基础。

7.2.1.4 应建立仪器设备资源库：全面整合各类先进的仪器设备资源信息，包括设备的功能特性、技术参数、使用状态、共享渠道等内容，促进仪器设备资源的高效共享与合理调配，提升产业整体检测与研发能力。

7.2.2  多维终端融合平台。

构建“三维一体”（门户网站、移动应用端、轻量化小程序）服务体系，实现服务零距离触达。宜通过门户网站、移动应用端、轻量化小程序等，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多种在线方式满足质量技术服务需求。

7.3  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。

8  服务评价及改进

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。

