

质量基础设施“一站式”服务效能评估  
规范

Requirements for Quality Infrastructure all-in-one service effectiveness evaluation

地方标准信息服务平台

2023 - 11 - 27 发布

2024 - 01 - 27 实施



## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评估目标与原则 .....	2
4.1 评估目标 .....	2
4.2 评估原则 .....	2
5 基本程序 .....	2
6 评估准备 .....	3
6.1 组织准备 .....	3
6.2 技术准备 .....	3
7 评估实施 .....	3
7.1 评估方法 .....	3
7.2 要素评估 .....	3
7.3 顾客满意测评 .....	5
7.4 综合评估 .....	5
7.5 终止评估的情况 .....	5
8 评估结果反馈与应用 .....	6
8.1 结果分析 .....	6
8.2 评估报告 .....	6
8.3 结果反馈与应用 .....	6
8.4 成文信息与保存 .....	6
9 评估活动管理 .....	6
附录 A（规范性） 要素评估指标与权重 .....	7
附录 B（资料性） 量化评估操作指引 .....	9
附录 C（规范性） 顾客满意测评问卷 .....	16

## 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。

本文件由广东省市场监督管理局提出、归口，并组织实施。

本文件起草单位：广州检验检测认证集团有限公司、广州市市场建设管理服务中心有限公司、深圳市迈瑞普科技有限公司、五邑大学经济管理学院、中国认证认可协会、中国质量认证中心。

本文件主要起草人：孙世彧、苏丹霞、宋宝弘、王润良、陈宗良、陈锦良、吕华、舒宁媛、林朱铭、严德辉、原亚芳、杨春丽、郝静、郑欣欣。

地方标准信息服务平台

## 引 言

2020年11月，国家市场监督管理总局印发《关于大力开展质量基础设施“一站式”服务的意见》（国市监质〔2020〕177号）提出发展目标，“力争到2025年，质量政策体系进一步完善，质量基础设施布局更加合理，质量基础设施效能评价指标体系基本建立，计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素良性协同，服务效能明显增强”。2021年5月国家市场监督管理总局办公厅印发《关于聚焦中小企业质量提升开展质量基础设施“一站式”服务行动的通知》（市监质发〔2021〕34号）提出推进措施“探索推动质量基础设施“一站式”服务效能评估”，完善标准规范，“研究制定行业和地方质量基础设施‘一站式’服务标准和技术指南”。

为落实国家相关文件要求，广东省市场监督管理局构建了“1+2”规范文件体系。2021年12月，印发面向各地市市场监督管理部门的《广东省质量基础设施“一站式”服务工作指引（试行）》（粤市监质发〔2021〕548号，以下简称《工作指引》）；2022年12月发布地方标准DB44/T 2407—2022《质量基础设施“一站式”服务规范》（以下简称《服务规范》），面向社会“一站式”服务平台建设运营单位提出服务规范和要求；本地方标准《质量基础设施“一站式”服务效能评估规范》（以下简称《效能评估》）对质量基础设施“一站式”服务的效果、绩效和作用进行科学量化评估，是推进落实“一站式”服务工作要求的关键环节，也是推动《工作指引》、《服务规范》应用实施的有效措施。

《工作指引》、《服务规范》和《效能评估》分别从平台建设、服务要求和效能评估三个方面对质量基础设施“一站式”服务进行规范和指导，三份文件相辅相成、互相衔接，构成一个协同作用的有机整体，覆盖“一站式”服务全流程、全方位的要求，旨在促进质量基础设施“一站式”服务水平不断提高，为广东省和大湾区高质量发展提供技术支撑。

地方标准信息服务平台



# 质量基础设施“一站式”服务效能评估规范

## 1 范围

本文件规定了质量基础设施“一站式”服务效能评估的目标与原则、基本程序、评估准备、评估实施、评估结果反馈与应用、评估活动管理等内容和要求。

本文件适用于质量基础设施“一站式”服务平台服务效能评估活动，适用于委托、组织、实施、应用和管理评估活动，也适用于服务平台自我评价。

## 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/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 19014 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
- GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- DB44/T 2407 质量基础设施“一站式”服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 19000界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**质量基础设施“一站式”服务** Quality Infrastructure all-in-one service

“一站式”服务

通过有机融合计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素资源，面向企业、产业、区域特别是中小企业提供的全链条、全方位、全过程质量基础设施综合服务，也称为质量基础设施集成服务。

[来源：DB44/T 2407—2022, 3.2, 有修改]

### 3.2

**质量基础设施“一站式”服务平台** Quality Infrastructure all-in-one service platform  
服务平台

各类主体（包括政府部门、技术机构、行业组织、园区运营服务机构、重点企业及现代服务组织等）通过组织协调、整合资源搭建的线下或线上平台，提供质量基础设施“一站式”服务。服务平台通常由一个组织作为运营主体，多个组织参与建设和运营；也可以由多个组织机构联合作为运营主体。

[来源：DB44/T 2407—2022, 3.3]

### 3.3

**质量基础设施“一站式”服务效能评估** Quality Infrastructure all-in-one service effectiveness evaluation

对服务平台在服务企业、产业和区域过程中所产生的效果、绩效和作用进行的评价活动。

## 4 评估目标与原则

### 4.1 评估目标

质量基础设施“一站式”服务效能评估的目标为：

- a) 科学评价服务平台建设水平、服务能力和服务成效；
- b) 总结平台建设和服务过程的先进经验和存在问题，促进平台间的交流借鉴，提升服务水平；
- c) 持续改进质量基础设施“一站式”服务，为广东省和大湾区高质量发展提供技术支撑。

### 4.2 评估原则

质量基础设施“一站式”服务效能评估应遵循以下原则：

- a) 公正性：评估活动应公正、公平，实事求是，评估机构和评估专家组人员应客观、独立完成评估，不受外界干扰，不受个人主观偏好影响；
- b) 系统性：评估活动应统筹兼顾，有计划、有步骤地开展，评估过程中应关注不同要素间的协调性，所有要素应作为一个整体来评估，以保证评估的总体效果；
- c) 有效性：评估活动应将促进服务平台效能提升和促进服务平台发展作为首要目标，实施服务效能的评估应因地制宜，注重实效，实现效益最大化；
- d) 持续性：应有计划地持续开展评估活动，并根据实际情况不断改进评估方法，提升评估效果。

## 5 基本程序

质量基础设施“一站式”服务效能基本程序包括：评估准备、评估实施、评估结果反馈与应用。评估工作流程见图1。

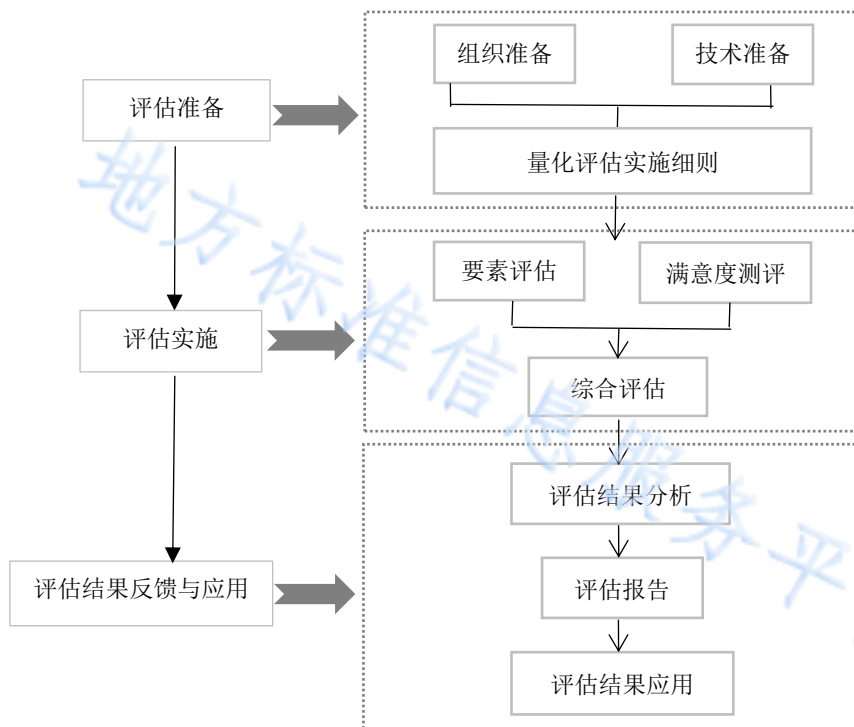


图1 质量基础设施“一站式”服务效能评估流程



## 6 评估准备

### 6.1 组织准备

6.1.1 评估组织方应根据评估目的和现实条件确定服务效能评估的周期和方式，质量基础设施“一站式”服务效能评估宜采取书面申报材料评估和现场评估相结合的方式。

6.1.2 应在评估前组建评估专家组，并明确其职责、分工。应视评估工作的复杂程度确定评估专家组人员的构成和人数，人数应不少于3人且为单数。参与质量基础设施“一站式”服务效能评估的人员应具备以下条件：

- a) 具有本科及以上学历或中级及以上职称，具有相关工作经验；
- b) 具有相应的管理知识和评价能力，熟悉服务平台运作和发展规律；
- c) 经过相应的培训，掌握实施评估的有关要求，能熟练运用评价方法；
- d) 公正客观，实事求是，自觉遵守工作纪律和保密原则；
- e) 评估专家组中至少有一名具有服务平台运作实际工作经验的人员。

### 6.2 技术准备

6.2.1 根据评估任务的目的、要求编制评估实施方案，以保证评估结果的适宜性、科学性。评估方案应包含以下内容，适宜时，可包含确定评估等级划分原则：

- a) 评估工作的计划安排；
- b) 确定测量评估内容和量化评估实施细则；
- c) 确定评估过程采用的方式、方法。

6.2.2 评估组织方应对评估专家组人员进行培训，使其了解评估程序和相关要求，掌握评估准则、评估方法，明确评估专家组人员行为规范。

## 7 评估实施

### 7.1 评估方法

采用综合评估法，应包括要素评估和顾客满意测评。

### 7.2 要素评估

#### 7.2.1 要素评估指标体系

要素评估指标体系由一级指标和二级指标构成。一级指标包括基础建设、运营管理、服务实绩和协同成效等4个指标，二级指标分为基础评估指标和附加评估指标。

#### 7.2.2 基础评估指标

12个基础评估指标和权重见附录A。采集数据信息，参考附录B量化评估操作指引，逐项进行量化评估和赋分。

#### 7.2.3 附加评估指标

7.2.3.1 附加评估指标包括加分项、扣分项和其它附加指标。加分项指服务平台获得荣誉，扣分项指服务平台出现严重有效投诉等负面影响情况。其它附加指标是指评估组织方经过分析研判，根据发展实

际，对全部接受评估的服务平台增加的其它附加指标，或根据地区差异、行业特点等因素，对特定服务平台增加的差异化的其它附加指标。

7.2.3.2 增加其它附加指标应在现有一级指标的体系内设置，在 12 个基础评估指标不变的前提下，增加的附加指标数不超过 5 个，总权重不超过 20 分。

7.2.3.3 加分项和扣分项可参考附录 B 评估要点的量化操作指引进行量化赋分。其它附加指标需由评估组织方另行制定量化操作指引。

7.2.3.4 当增加其它附加评估指标时，评估组织方应对要素评估各指标的权重进行调整，使得调整后要素评估满分仍为 100(不包括加分项和扣分项分值)。

## 7.2.4 数据采集

### 7.2.4.1 数据来源

质量基础设施“一站式”服务效能要素评估数据的采集来源可包括：

- a) 服务平台主动申报提供的资料或者主动公开的数据信息；
- b) 通过网络采集或征集相关数据信息；
- c) 通过相关政府部门的信息共享机制和公开渠道，获取相关数据信息；
- d) 通过对“一站式”服务平台的现场调研，获取相关数据信息；
- e) 采用神秘顾客的形式对服务平台的服务特性和服务质量进行测评。

### 7.2.4.2 数据采集方法

要素评估数据采集方式可包括：

- a) 查阅资料；
- b) 问卷调查；
- c) 访问访谈；
- d) 实地调研。

### 7.2.4.3 数据质量要求

要素评估数据采集应能满足以下要求：

- a) 信息采集应尽可能广泛、全面，宜同时覆盖服务平台内部信息和外部信息。
- b) 对服务平台内部信息进行查阅、核对和分析。针对疑点采取相应询问、现场勘查等实际性分析程序进行确认，无法证实的存疑数据信息不应使用。
- c) 外部信息来源应多样化，未经证实的非正规渠道信息不应使用。
- d) 如内部信息和外部信息出现矛盾或不一致的情况，评估专家组人员应对相关信息进行核实后取用符合事实的信息。

## 7.2.5 要素评估结果

7.2.5.1 评估专家组内宜采取平均分、合议或投票的方式对多个评估结果进行汇总处理，形成评估结果。

7.2.5.2 要素评估的得分按照公式(1)计算：

$$A = \sum a_i \quad i = 1, 2, \dots, 12 \dots\dots\dots (1)$$

式中：

A——要素评估得分；

$a_i$ ——第*i*项指标的得分。

## 7.3 顾客满意测评

### 7.3.1 顾客满意测评要求

7.3.1.1 应同步开展服务平台顾客满意度调查，相关工作可参照 GB/T 19014 执行。

7.3.1.2 调查范围宜尽量覆盖平台的服务对象，调查对象为接受服务的企业和相关组织代表。

注：服务对象有可能为广东省外的企业或相关组织，在开展效能评估活动的顾客满意测评时建议重点调查广东省和粤港澳大湾区的企业或相关组织。

7.3.1.3 调查采用网络和实地调查相结合的方法，样本设计应符合 GB/T 19038 标准要求。

### 7.3.2 顾客满意测评方式

应根据实际，向评估周期内的服务对象发放测评问卷，测评问卷发放方式可包括：

- a) 面访调查；
- b) 电话调查；
- c) 函件/传真调查；
- d) 电子邮件调查；
- e) 网络调查；
- f) 线上线下相结合的方式。

### 7.3.3 顾客满意测评结果

7.3.3.1 顾客满意测评问卷设计应基于李克特五点式量表法，问卷中各选项对应赋值分别为：很不满意 20 分、不满意 40 分、一般满意 60 分、满意 80 分、非常满意 100 分。附录 C 给出了问卷示例。

7.3.3.2 对回收的测评问卷去除无效问卷和异常值后，计算每个问题满意度的平均值。

7.3.3.3 每个维度满意度得分为其对应的问题得分的平均值，满意度得分为所有问题得分的平均值，评估组织方可以根据需要进行加权计算。顾客满意测评满分为 100 分。

## 7.4 综合评估

综合评估结果由要素评估得分和顾客满意测评得分构成，其中要素评估权重为80%，顾客满意测评权重为20%。不考虑要素评估的加分项和扣分项时，综合评估满分为100分。综合评估的结果按照公式(2)计算：

$$S = A * 80\% + B * 20\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

$S$ ——综合评估得分；

$A$ ——要素评估得分；

$B$ ——顾客满意测评得分。

## 7.5 终止评估的情况

评估中遇不可抗力，或者发现有严重安全隐患或违法违规问题，应立即终止评估，并向评估组织方反馈，包括但不限于以下情况：

- a) 严重违背法律法规要求；
- b) 有重大信息安全隐患；
- c) 有重大质量安全隐患；
- d) 实际运作情况、数据与书面申报材料存在重大偏差，有造假行为。

## 8 评估结果反馈与应用

### 8.1 结果分析

对评估过程获得的数据进行分析、处理，确定最终评估分数，并形成评估报告。评估组织方可以根据受评估的服务平台得分的相对排名进行分级。

### 8.2 评估报告

评估报告应真实、完整，应包括但不限于以下内容：

- a) 评估概况；
- b) 评估目的；
- c) 评估依据；
- d) 评估方法；
- e) 评估结果；
- f) 先进经验和存在问题；
- g) 意见建议。

### 8.3 结果反馈与应用

8.3.1 评估组织方应将评估报告反馈至服务平台管理部门，作为持续改进的输入。

8.3.2 服务平台运营方宜根据效能评估的总体情况及各方反馈意见，制定改进计划，提出改进措施，跟踪改进过程。

8.3.3 必要时，评估组织方可要求服务平台运营方就有关问题做出解释、整改和进行验证。

### 8.4 成文信息与保存

8.4.1 评估组织方应对评估主要过程、评估数据和结果形成文件和记录并予以存档。档案记录应真实、准确、便于检索，并得到适当的保护，仅限授权人员访问。必要时，档案可以设置和标注涉密等级，进行分级管理。

8.4.2 档案保存期限宜不少于3年。

## 9 评估活动管理

评估组织方应制定公正的评估方案和工作程序。应监视评估过程的实施，关注下列内容，包括但不限于：

- a) 评估流程的符合性；
- b) 评估机构或评估专家组人员的专业性；
- c) 评估机构和评估专家组人员廉洁、公正、独立开展评估活动；
- d) 保密和信息安全的保障。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/908116137002006025>