

广东省汕头市质量计量监督检测所

汕头市玩具产业质量基础设施 “一站式”服务平台建设的工作措施

根据汕头市玩具产业质量基础设施“一站式”服务平台建设工作方案要求，为确保方案的目标和任务得到有效落实，结合市质计所的工作实际，特制定本工作措施。

1、成立工作领导小组。为做好平台建设和落实运行后的服务，市质计所成立汕头市玩具产业质量基础设施“一站式”服务平台建设领导小组，由所长郑增尧任组长，副所长杨建英任常务副组长，所其他领导班子成员任副组长，各部门主要负责人为成员；领导小组下设办公室，挂靠在国家玩具质检中心，由副所长杨建英兼任办公室主任，玩具室、质检业务室、澄海站主要负责人任副主任，成员由办公室、技术室、计量业务室、质检业务室、澄海站、潮阳站、潮南站、玩具室、党建办的负责人及技术骨干组成，负责协调和组织开展我所有关玩具产业质量基础设施“一站式”服务平台建设工作，加强与市局、有关部门和企业的联系和服务，确保各项措施的有效推进和积极落实。（此项工作由郑增尧所长牵头负责，办公室负责落实，2021年5月完成。）

2、制定服务标准和指南。根据方案要求，收集、整理

有关玩具产业的计量、标准化、检验检测、认证认可、质量管理、知识产权、品牌培育等“一站式”服务内容、服务标准、服务指南，并编印成册。按照事事有落实、件件有回音的“贴心”服务要求，进一步细化和明确各项服务的具体内容、服务模式、响应时效和对接部门、专家及工作人员。（此项工作由杨建英、林若云副所长牵头负责，质检业务室、计量业务室、办公室牵头有关部门负责落实，2021年6月完成。）

3、设置综合服务窗口。利用质检业务室和澄海站现有的窗口分别加挂“玩具产业质量基础设施一站式服务窗口”（简称：玩具一站式服务窗口）牌子，积极推行“一窗口、一揽子”服务。1）分别在质检业务室和澄海站的服务窗口加设触摸屏或专用电脑，供企业免费查阅有关玩具产业“一站式”服务的各类资讯；2）组建玩具产业质量基础设施“一站式”服务客户微信群，加强信息沟通；3）指定专人跟进服务，及时协调处理问题，建立包括客户咨询的问题、解决方案、落实情况等资料档案，形成服务闭环。（此项工作由质检业务室牵头负责，计量业务室、澄海站、办公室、技术室等部门配合落实，2021年6月完成。）

4、加强“一站式”服务宣传。利用“质量月”等专项活动和媒体、网络，以及免费培训、技术指导等方式，全面加强玩具产业基础设施“一站式”服务专项宣传。1）在“质量月”、“知识产权日”等活动中组织进行专题宣传；2）在所网站、微信公众号开辟专栏加强宣传，并链接国家玩具质检中心、国家认证认可中心和汕头市市场监管局、知识产权

中心、标准编码所等相关网站和网页，实时更新有关玩具产品标准、技术规范、法律法规、发展资讯等内容，供企业免费查阅；3）免费发放服务指南，并在线上和线下公布各项服务内容、服务方式、服务时效和对接部门、专家及工作人员信息；4）不定期举办专项免费培训班，开展有针对性的专项技术指导活动。（此项工作由技术室、办公室牵头负责，质检业务室、玩具室、澄海站、计量业务室等有关部门配合落实，2021年8月完成前期工作并长期坚持。）

5、开展质检“一站式”技术服务。提供原材料、产品质检、研发测试等检验服务，并收集分析有关产品检验数据和质量问题，开展“个性服务”和专项技术帮扶，提供有针对性的技术解决方案。1）提供质量检验服务，公布收费标准和优惠措施，实行“阶梯式”签约收费服务，减轻企业负担；2）推行“首问负责制”，指定专人协助企业办理业务，及时反馈办理结果等信息；3）选择一批重视质量管理和运作规范的企业进行产品质量检验数据追踪，并根据企业需求，开展“个性化”专项技术服务，提供技术解决方案；4）加强与企业和有关部门的协作，积极开展产品研发测试检验和科技创新合作。（此项工作由质检业务室、澄海站、玩具室牵头负责，技术室、办公室等部门配合落实，2021年9月开始试运行并长期坚持。）

6、开展计量“一站式”技术服务。提供计量检测体系建设、计量器具检测、计量人员培训等方面的咨询服务和技术服务。1）提供计量检测服务，公布收费标准和优惠措施，

实行“阶梯式”签约收费服务，减轻企业负担；2）推行“首问负责制”，指定专人协助企业办理业务，及时反馈办理结果等信息；3）指导企业建立在用计量器具分类台账，完善计量管理体系建设，促进节能降耗增效；4）发挥省轻工机械产业计量测试中心技术优势，为企业提供研发数据测试和分析等“个性化”的专项技术服务，提供技术解决方案；5）加强与企业和有关部门的协作，积极开展科技创新合作。（此项工作由计量业务室牵头负责，计量检测部门和各派出站、技术室配合落实，2021年9月开始试运行并长期坚持。）

7、加强标准化建设服务。提供有关玩具产品标准和检测标准等查询，以及标准制修订方面的咨询服务和技术服务。

1）发挥国家玩具质检中心和省玩具技术委员会秘书处的技术优势，积极开展标准宣贯活动，引导企业积极参与标准制修订，协助企业办理产品标准自我声明；2）为企业申报（参与）制定有关国家标准、行业标准、团体标准和企业标准项目提供技术支持服务；3）建立所网站与其他标准服务网站的信息链接，免费提供有关玩具的国家强制性标准查询服务，提供其他相关标准的信息咨询，以及查询途径和联系方式；4）建立反馈通报制度，及时将企业有关标准的其他需求反馈给市局和市编码所等部门进行办理。（此项工作由技术室、玩具室牵头负责，质检业务室等有关部门配合落实，2021年9月开始试运行并长期坚持。）

8、加强认证认可服务。提供强制性认证、自愿性认证等咨询服务和技术服务。1）指导企业开展质量管理体系认

证和强制性产品认证；2)鼓励企业开展产品评价性等特色认证，提高产品质量档次；3)根据企业需求，不定期组织开展质量负责人、技术负责人、认证联络人等认证相关业务知识培训；4)建立所网站与其他认证机构网站的信息链接，免费提供玩具认证技术咨询，提供认证技术咨询服务和认证查询途径，以及中国质量认证中心、北京中轻联认证中心、威凯技术检测认证中心等认证机构联系方式。（此项工作由玩具室牵头负责，技术室和质检业务室、澄海站等有关部门配合落实，2021年9月开始试运行并长期坚持。）

9、加强知识产权服务。提供专利申报等产品技术服务，以及知识产权贯标等方面的咨询和技术服务。1)引导企业开展品牌建设和特色品牌培育；2)建立反馈通报制度，及时将企业有关知识产权的其他需求反馈给市局和市知识产权中心等部门进行办理。（此项工作由质检业务室牵头负责，玩具室、澄海站等业务部门配合落实，2021年9月开始试运行并长期坚持。）

10、加强质量管理咨询服务。加强质量管理技术培训和咨询服务，提供玩具产品质量问题“治病问诊”服务，引导企业加强质量管理，积极开展申报政府质量奖等质量提升活动。1)组织开展企业质量管理和技术人员培训，不断提升企业质量管理水平；2)根据不同企业玩具产品质量问题，积极开展“治病问诊”技术服务，督促企业提升产品质量管理；3)引导企业积极开展申报政府质量奖等质量提升活动，并建立反馈通报制度，及时将企业其他需求反馈给市局有关科

室进行办理。（此项工作由玩具室牵头负责，办公室、技术室和质检业务室、澄海站等部门配合落实，2021年9月开始试运行并长期坚持。）

11、探索逐步推行网上服务。加强我所网站和业务受理等网络建设，逐步完善所的网络平台建设，致力构建“互联网+质量技术基础设施”的质量服务平台，积极探索线上申请、线下服务、互联互通的质量服务。1）完善本所和国家玩具中心网站建设，落实专人跟进信息更新和专业公司网页维护及技术保障工作；2）探索建立互联网+技术服务，完善所微信公众号功能，试点线上申请、线下服务、互联互通的质量技术服务；3）组织专家和各部门技术骨干，在玩具“一站式”服务微信群上及时回复有关企业的咨询，提供各类政策、标准和产业最新动态。（此项工作由质检业务室和计量业务室牵头负责，办公室、技术室、玩具室、计量检测部门和澄海站等业务部门配合落实，2021年9月开始试运行并长期坚持。）

12、加强监督管理和内部培训工作。加强玩具“一站式”服务平台建设、运行质量的管理，以及工作措施落实和企业咨询问题闭环的督促。1）借助技术机构改革契机，积极探索和加强资源整合力度，推动国家玩具质检中心独立运行，提供“一条龙”综合服务，并将各部门牵头负责归并为国家玩具质检中心直接负责落实；2）要求所分管领导加强线条工作的检查和督促，各部门严格落实主体责任，按照方案和措施要求，通力协作，主动服务，抓好工作落实；3）要对

照任务内容，明确职责，严格落实“首问负责制”，加强督查指导，实现为企业办实事的目标；4) 要提高服务时效性，对企业咨询问题应在 2 小时内予以响应（非工作日可适当延长），一般问题应当天予以答复，确需有关技术专家或多环节多人协作，以及涉及外部门的应在 2 个工作日内予以回复和跟进，确保各项服务形成闭环；5) 要严格按照服务要求，全面加强窗口等服务人员专项业务知识和技术技能培训，切实提升技术服务能力、服务效率和服务质量。（此项工作由郑增尧所长牵头，其他所领导分工负责，各有关部门组织落实，2021 年 9 月开始试运行并长期坚持。）

广东省汕头市质量计量监督检测所

2021 年 5 月 31 日

