

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T XXXXX—2024

质量基础设施集成服务基地建设指南

Construction guides of quality infrastructure integration service base

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

广州市市场监督管理局 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 基本原则	2
5 建设要求	2
6 服务要求	5
7 评价与改进	7
附录 A（规范性）质量基础设施集成服务 LOGO 范例	8
附录 B（资料性）质量基础设施集成服务制度清单参考模板	9
附录 C（资料性）质量基础设施集成服务专家管理制度参考模板	10
附录 D（资料性）质量基础设施集成服务入驻协议参考模板	12
附录 E（资料性）质量基础设施集成服务通用礼貌用语参考模板	14
附录 F（资料性）质量基础设施集成服务请示报告内容及程序参考模板	15
附录 G（资料性）质量基础设施集成服务流程指引参考模板	16
附录 H（资料性）质量基础设施集成服务会议记录参考模板	17

前 言

本文件依据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。本文的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：广州市市场监督管理局、广州质量监督检测研究院、广州市标准化研究院、广州计量检测技术研究院、广州知识产权保护中心等

本文件主要起草人：

质量基础设施集成服务基地建设指南

1 范围

本文件提供了质量基础设施集成服务基地建设的基本原则、建设要求、管理要求、服务要求和评价与改进等指南。

本文件适用于广州市行政区域内的质量基础设施集成服务基地的建设工作。

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

DB44/T 2407-2022 质量基础设施“一站式”服务规范

DB44/T 2450-2023 质量基础设施“一站式”服务效能评估规范

3 术语和定义

3.1

质量基础设施 quality infrastructure

由支持和提升商品、服务和流程的质量、安全和环保性所需的组织（公共和私人）、政策、相关法律和监管框架以及实践组成的系统。国内市场的有效运作需要质量基础设施，其国际认可对于进入国外市场非常重要。它是促进和维持经济发展以及环境和社会福祉的关键因素。它依赖于计量、标准化、认可、合规评定以及市场监管。

3.2

质量基础设施集成服务 quality infrastructure integration service

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、区域提供全链条、全方位、全过程质量基础设施综合服务。

3.3

服务基地 service base

负责统筹协调特定区域或特定行业质量基础设施集成服务的机构。基地可以主要由一个机构建设运营，也可以由多个机构组成联合体共同负责建设和运营。

3.4

服务体系 service system

服务体系是指各类主体（包括市级、区/县/镇街级政府公共服务部门、专业技术机构、行业组织、园区管委会、行业头部企业及现代服务组织等）通过组织协调、整合资源搭建的为行业（区域、产业）企业提供质量基础设施集成协同创新服务的体系。服务体系分为线下站点或线上平台两种服务模式。

4 基本原则

- 4.1 市场主导、政府推动：按照经济规律开展质量基础设施集成基地建设，提供质量基础设施综合服务，充分发挥政府统筹规划与监督服务作用。
- 4.2 合理布局、开放共享：以产业集聚区为重点，科学布局质量基础设施集成建设、服务与共享。
- 4.3 便捷高效、集成服务：探索工作模式、制定规范，逐步拓展到更多行业和区域。
- 4.4 协同服务、融合发展：以计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等为核心，以知识产权、品牌培育等为延伸，强化协同服务，支撑全过程、全生命周期的质量服务需求。
- 4.5 聚焦需求、全面支撑：聚焦产业发展面临的痛点难点问题，面向产业、区域特别是中小企业提供全链条、全方位、全过程质量基础设施综合服务。
- 4.6 创新引领，重点突破：坚持创新驱动，推动科技创新、产业创新与制度创新协调互促，带动重点领域和关键环节取得新突破，服务效能明显增强。通过试点先行、探索模式、制定规范，推广经验，逐步拓展到更多行业和区域。
- 4.7 质量为先，以质取胜：大力推动品质革命，以质量、品牌提档升级支撑、带动产业提质增效，促进产业价值链整体跃升。对标最好最优最先进，聚焦产业共性短板，采取“一群一策”方式，分行业、分步骤，积极推动产业集群高质量发展。

5 建设要求

5.1 资质要求

- 5.1.1 集成服务基地建设的牵头机构应具备独立法人资格。
- 5.1.2 参与集成服务基地建设的机构，提供的服务项目应具备法律法规所规定的资质。例如，提供检验检测服务，应获得 CMA 检验检测机构资质认定证书。

5.2 工作场所

- 5.2.1 集成服务基地及其线下站点选址应全市统筹布局，原则上应选择企业较集中、质量服务需求较多、企业积极性较高的区域，例如集聚区、工业园区、产业园等。
- 5.2.2 集成服务基地选址应满足环境保护和消防安全的要求。
- 5.2.3 集成服务基地的建筑面积和房屋结构应符合工作要求。
- 5.2.4 应在醒目位置公开组织架构、服务内容、服务方式、服务流程，以及监督投诉电话等。

5.3 运营主体

集成服务基地的运营主体可是以下类型的企事业单位：

- a) 包括市级、区/县/镇街级政府公共服务部门；
- b) 专业技术机构；
- c) 行业组织；
- d) 园区管委会；

- e) 行业头部企业；
- f) 现代服务组织等。

5.4 设备配置

- 5.4.1 集成服务基地或服务站点应设立固定的工作场所，有明确的服务受理窗口。
- 5.4.2 配备满足基本工作需求的办公设备，如电脑、打印机等。
- 5.4.3 配置电子屏幕等媒体设备。
- 5.4.4 配置座椅、饮水机等便民服务设施。
- 5.4.5 按照消防要求配置消防设施、应急照明灯和标志等。
- 5.4.6 各类设施设备定期检查和维护，保障正常使用。

5.5 标识管理

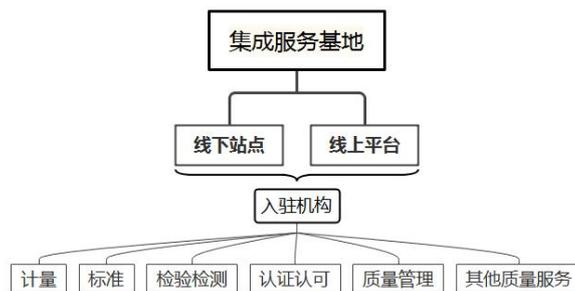
- 5.5.1 服务基地及服务站点在资源整合、活动交流、宣传报道和公文往来过程中，应使用完整名称或规范简称，在办公场所内外部醒目位置安放牌匾、墙面装饰、易拉宝等直观、清晰展示。
- 5.5.2 其他标识标志应设置规范，场所安全标志应符合 GB 2894 的要求，导向标志设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.1 的要求。
- 5.5.3 集成服务基地、线下站点可张贴质量基础设施集成服务 LOGO 标识。（参考范例见附录 A）

5.6 信息化建设

- 5.6.1 应建立服务机构、服务专家、服务对象等数据库，完善网络传输和信息安全机制，管控访问权限，加密存储和传输关键数据，并通过统一接口与官网相接，实现信息有效安全流转。
- 5.6.2 应建立数据共享机制。宜通过大数据技术分析服务需求，持续完善服务方式和内容。

5.7 组织架构

集成服务基地、线下站点及线上平台应按以下组织架构设立。



5.8 命名规则及申请条件

- 5.8.1 集成服务基地命名规则：“广州市+XXX（产/行业）+质量基础设施集成服务基地”；
 线下站点命名规则：“所在行政区域名称+XXX（产/行业）+质量基础设施‘一站式’服务工作站/点”（“一站式”可视情况省略），可以在名称前面加“广州市”；
- 5.8.2 申请“广州市 XXX（产/行业）质量基础集成服务基地”需满足以下条件：

- a) 根据广州市相关产业发展需要，融合计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素资源，面向广州市某一产业链提供不少于3种质量基础设施集成服务；
- b) 服务范围至少覆盖广州市2个行政区域；
- c) 需向市市场监督管理局申请确认。

5.8.3 申请某一行政区域“XXX（产/行业）质量基础设施服务‘一站式’工作站/点”需满足以下条件：

- a) 根据所在行政区域相关产业发展需要，融合计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素资源，面向某一行政区域某一产业提供不少于3种质量基础设施集成服务；
- b) 需向所在行政区域市场监督管理局申请确认。

5.9 制度建设

集成服务基地应明确组织架构、实施方案、服务内容、服务方式、过程管理、要素配备、责任分工、工作激励、安全保障、应急管理、考核评价等内容。制度清单参考模版见附录B。

- a) 日常管理：岗位职责、现场管理制度、数据交换与共享制度、数据安全管理制度、信息与档案管理制度；
- b) 合作方管理：服务机构准入退出制度、专家管理制度(参考模板见附录C)、运营机构管理制度、资源合作方管理办法；
- c) 服务管理：首问负责制度、一次性告知制度、即时与转接办理制度、全程代办制度、服务过程管理、服务项目流程要求、服务投诉和反馈办法服务质量监督考核等。

5.10 入驻机构管理

5.10.1 应根据产业特点和业务需求，引进符合条件的计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权、品牌培育等专业服务机构入驻服务基地，签订服务机构入驻协议(参考模板见附录D)，提供线下驻点或线上咨询等服务，并满足以下要求：

- a) 具有相关专业资质；
- b) 有良好的商业信誉，无不良记录；
- c) 具有专业领域内提供相关技术服务的能力。

5.10.2 服务基地牵头单位应对服务资源合作方的合法性、公正性，以及服务资质进行确认。

5.10.3 应开展服务事项完成率、及时性、满意度等动态评价，建立淘汰退出机制，实行服务机构动态管理。

5.11 人员要求

5.11.1 服务人员

5.11.1.1 应配有专职或兼职管理人员，具备组织服务的资源和能力。

5.11.1.2 应礼貌、专业地接待前来咨询的企业人员，包括线下及线上咨询的接待规范。通用礼貌用语参考模板见附录E。

5.11.1.3 应配备与服务功能、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质量专业技术服务人员，负责服务需求收集、服务流程对接、自主服务、过程记录、服务结果反馈、自我评价等工作。

5.11.1.4 应定期对服务人员进行服务知识和技能培训，提升服务能力。

5.11.1.5 应当严格实行请示报告制度。重要事项及时请示，重大问题随时报告，不得迟报、漏报、瞒报。请示报告内容及程序参考模板见附录F。

5.11.2 专家团队

应配置由计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权等领域专家组成的专家团队。组建专家库，完成专家出入库管理。宜配置具有高级职称的专家资源。

5.12 档案管理

- 5.12.1 服务基地应建立企业基本信息、服务记录等档案。
- 5.12.2 应做好服务记录工作，记录内容台账完整、真实和准确。
- 5.12.3 对服务过程中获取的企业信息应保密，未经授权，不应它用。
- 5.12.4 各类资料编号，统一归档保存，保存期限不少于3年。

6 服务要求

6.1 服务方式

- 6.1.1 线上平台服务：线上接受业务咨询，协调组织服务机构或专家展开服务。
- 6.1.2 线下站点窗口服务：线下窗口接受业务咨询，受理完成企业申请的服务事项，协助解决企业提出的问题。

6.2 服务流程

- a) 基地或暂未设立基地的站点应建立完善的服务流程指引（参考模板见附录G），包括但不限于以下内容：
- b) 需求收集：
 - 1) 开展企业巡访或召开座谈会议，宣传质量服务项目，主动收集企业质量服务需求，会议记录参考模板见附录H；
 - 2) 在日常服务企业过程中，主动收集企业服务需求；
 - 3) 公开电话、电子邮箱、微信公众号等渠道供企业联系咨询。
- c) 服务对接：
 - 4) 服务人员应对收集到的企业服务需求进行评估，确定服务人员或机构；
 - 5) 对于不能自主解决的，应联系能够提供服务的专业机构，并指导企业与之就服务内容、服务时间等进行协商。
- d) 服务开展：
 - 6) 现场服务人员能解决的问题应积极与企业沟通，现场解决；
 - 7) 应主动与服务机构和企业保持联系，在服务过程中做好协调等工作；
 - 8) 出现问题，应主动沟通服务机构和企业，了解原因，及时反馈给双方；
 - 9) 应按照DB44/T 2407-2022的要求开展服务。
- e) 服务评价：
 - 10) 服务结束后，服务人员应邀请企业对服务满意度进行评价，收集企业意见和建议。

6.3 服务内容

6.3.1 计量服务

- 6.3.1.1 提供计量器具、测量仪器设备等的计量检定、校准、检测、检验、检查、评价等服务。

6.3.1.2 提供计量管理体系建立、运行、评价、升级等服务；提供计量测试技术、标准物质等研发和应用推广服务。

6.3.2 标准服务

6.3.2.1 提供标准制（修）订服务、实施、检查、评价等技术咨询服务。

6.3.2.2 提供标准策划、宣贯、标准体系构建与改进、标准先进性咨询等标准化项目。

6.3.2.3 提供技术性贸易壁垒（TBT）咨询服务等。

6.3.3 认证认可服务

6.3.3.1 提供体系认证、产品认证、服务认证等相关服务。

6.3.3.2 提供实验室管理体系建设辅导、能力验证、测量审核、实验室间比对等服务。

6.3.3.3 积极探索粤港澳大湾区结果互认互通的实现方式等。

6.3.4 检验检测服务

6.3.4.1 提供产品从原材料到成品全产业链的基础、安全、性能等方面的检验检测服务。

6.3.4.2 提供关键共性质量基础设施仪器设备开放共享服务等。

6.3.5 质量管理服务

6.3.5.1 推广应用先进质量管理经验和科学管理方法。

6.3.5.2 提供产品质量分析、风险监测、行业质量发展研究分析服务。

6.3.5.3 开展计量、标准、认证认可、检验检测等专项服务活动；提供质量文化宣传、科普等服务。

6.3.6 知识产权服务

6.3.6.1 提供知识产权信息查询、检索、分析等相关服务。

6.3.6.2 提供知识产权法律、法规、政策宣传培训等服务。

6.3.6.3 提供知识产权转化运营、价值实现等咨询服务。

6.3.6.4 开展知识产权维权援助法律服务。

6.3.7 品牌培育服务

6.3.7.1 提供品牌定位、品牌设计、品牌传播等服务。

6.3.7.2 提供品牌培育策划方案。

6.3.7.3 提供差异化竞争优势分析。

6.3.7.4 提供企业商标注册、地理标志申报以及品牌价值评估和质押融资服务等咨询服务。

6.3.8 培训交流服务

6.3.8.1 开展质量法律法规、标准的宣传、培训，组织企业开展政策解读交流。

6.3.8.2 开展世界标准日、世界计量日等质量宣传培训教育活动。

6.3.8.3 开展标准研制、计量管理、计量检定、校准等方面的培训。

6.3.8.4 开展产品检验检测从业人员的培训。

6.3.8.5 开展知识产权、专利申报等培训。

6.3.9 其他服务

其他质量创新服务。

7 评价与改进

7.1 监督评价

7.1.1 应在服务基地、线下服务站点、线上平台显著位置设立意见箱，公开监督电话、电子邮箱、微信等投诉方式，主动接受社会监督，对社会各界提出的意见和建议做好记录，对合理意见及时提出改进计划，按期整改，及时公布改进方式和结果。

7.1.2 服务基地负责人应对服务工作进行监督评价，及时对服务基地的建设运行和服务成效进行总结。

7.1.3 应按照 DB44/T 2450-2023《质量基础设施“一站式”服务效能评估规范》开展服务基地的服务效果评估工作。

7.1.4 应建立基地评价体系，通过数据采集、资料审核、实地走访和满意度调查等方式，定期对平台建设、管理、运行效能进行自我评价，或接受管理部门(包括受其委托的第三方评价机构)评价。自我评价时，应向主管部门提交自评报告。

7.1.5 应进行不满意度评价原因分析，制定改进措施并及时整改，实现服务质量持续改进。

7.2 持续改进

7.2.1 应从以下几个方面持续改进其服务：

- a) 畅通接受诉求和改进的渠道，及时发现问题；
- b) 对评价的方式、指标等进行改进，确保其合理性和实用性；
- c) 建立改进跟踪检查机制，实时公开和反馈检查信息；
- d) 对服务评价及改进工作全面总结，制定持续改进计划。

7.2.2 应会同服务机构、服务对象建立有效的沟通协调机制，及时发现和解决服务过程中出现的问题。

附录 A (规范性)

质量基础设施集成服务 LOGO 范例



A.1 概述

本附录提供了广州市质量基础设施集成服务的 LOGO 范例。

A.2 释义

A.2.1 结构释义

a) “品”字的三个部分代表质量基础设施的三大支柱：计量、标准、合格评定（认证认可、检验检测）。

b) 标准先行，用来引领质量提升，位于最上方；计量是基准，是控制质量的基础。合格评定是手段，控制质量并建立质量信任。两者共同位于下方左右两侧；三者互相融合，体现质量基础要素的协同、融合、集成。

c) 图标犹如左右两只手掌，托举着中间的小苗，寄寓着质量基础设施各要素协同服务对产业、企业的发展培育和对品牌的成长托举。

A.2.2 颜色释义

颜色来自于粤（穗）港澳代表色（如图），采用渐变色，体现促进粤（穗）港澳三地质量基础设施融合协同发展。



附录 B
(资料性)

质量基础设施集成服务制度清单参考模板

B. 1 概述

本附录提供了广州市质量基础设施集成服务的制度清单参考模板。

B. 2 制度清单

序号	类别	制度名称	备注
1	学习	《所在行政区域名称+XXX（产/行业）+质量基础设施‘一站式’服务工作站/点学习制度》	根据工作需要，传达上级部门最新工作文件，建立以需求为导向，相关文件、制度、服务指引等的学习制度。
		
2	培训	《所在行政区域名称+XXX（产/行业）+质量基础设施‘一站式’服务工作站/点培训制度》	有计划、有组织地对专职服务人员实施素质性或技能性的培养和训练，提高工作人员的整体素质和专业技能。
		
3	会议	《所在行政区域名称+XXX（产/行业）+质量基础设施‘一站式’服务工作站/点会议/培训制度》	为规范相关会议/培训的管理，提高会议/培训质量，降低会议/培训成本而制定的管理制度。
		
4	考勤	《×××考勤及请休假制度》	为加强对专职服务人员及专家的考勤管理，提升服务质量而制定的管理制度。
		
5	工作激励	《×××工作激励制度》	为提高入驻机构和专职服务人员、专家的工作积极性、工作效率和服务质量而制定的激励制度。
		
6	安全保障	《计算机及网络安全管理规定》	为保护服务基地、线下站点的入驻机构和接受服务企业的信息安全，以及相关人员的生命财产安全而制定的安全管理制度。
		《消防安全管理制度》	
7	应急管理	《应急管理制度》	为有效防止事故的发生，及时消除各类安全隐患，而制定的突发事件应急管理制度。
		《突发事件总体应急预案》	
		

附录 C (资料性)

质量基础设施集成服务专家管理制度参考模板

C.1 总则

- C.1.1 本附录提供了广州市质量基础设施集成服务专家管理制度的参考模板；
- C.1.2 本办法适用于服务基地或线下站点建设过程中专家的选拔、聘任、培训、考核等。

C.2 专家资格与职责

C.2.1 专家资格

- C.2.1.1 政治道德：认真贯彻执行党的路线、方针、政策，遵守国家法律和法规；
- C.2.1.2 专业能力：在服务领域具备高水平的理论知识和技术能力，拥有丰富的工作实践经验；
- C.2.1.3 服务态度：具有良好的职业操守和服务意识。

C.2.2 专家职责

- C.2.2.1 协助基地或线下站点完成日常企业咨询工作；
- C.2.2.2 提供技术咨询和质量控制等指导；
- C.2.2.3 参与基地或线下站点的培训和教育工作。

C.3 专家选拔与聘任

- C.3.1 专家选拔应遵循公开、公平、公正的原则；
- C.3.2 专家聘任期限为三年，期满后根据工作表现和需要决定是否续聘。

C.4 专家培训与发展

- C.4.1 基地应定期组织专家培训，提升专家的专业技能和行业知识；
- C.4.2 鼓励专家参与国内外学术交流，以保持专业知识的更新。

C.5 专家工作机制

- C.5.1 成立专家工作小组，负责服务基地或线下站点建设的具体技术咨询和决策支持；
- C.5.2 专家会议应每季度至少举行 1 次，讨论基地或站点建设中的重大问题。

C.6 专家激励与考核

- C.6.1 服务基地或站点宜为专家提供相应的物质和精神激励；
- C.6.2 专家的考核结果将作为续聘和奖励的重要依据。

C.7 专家信息管理

- C.7.1 建立专家信息数据库，记录专家的个人资料和工作成果；
- C.7.2 保护专家的隐私和知识产权，未经专家同意不得泄露相关信息。

C.8 专家参与决策

C.8.1 专家应参与基地建设的重要决策过程，并提供专业意见；

C.8.2 确保专家意见在决策中得到充分考虑和尊重。

C.9 专家责任与义务

C.9.1 专家应遵守保密协议，不得泄露基地或站点的商业秘密、工作秘密和敏感信息；

C.9.2 专家应避免利益冲突，确保工作的公正性。

C.10 专家退出机制

C.10.1 专家可根据自身情况提出退出申请。

C.10.2 当专家违反相关规定或工作质量无法满足要求，基地或站点有权解除聘任。

C.11 附则

在执行中如有需要修改的地方，应及时进行修订，以保持其贯彻执行的有效性和可操作性。

附录 D (资料性)

质量基础设施集成服务机构入驻协议参考模板

D.1 概述

本附录提供了广州市质量基础设施集成服务机构入驻协议的参考模板。

D.2 《技术机构入驻服务协议》模板

D.2.1 协议目的

本协议旨在规范机构入驻质量基础设施集成服务基地或站点的相关事项，明确双方的权利和义务，推动所服务行/产业的技术服务与质量提升。

D.2.2 协议双方

甲方：质量基础设施集成服务基地/站点名称 乙方：入驻机构名称

地址： _____ 地址： _____

联系人： _____ 联系人： _____

联系电话： _____ 联系电话： _____

D.2.3 入驻条件

a) 乙方应具备合法有效的资质，包括但不限于相关技术领域的检测资质、认证资质等，且在入驻时向甲方提供资质证书副本复印件以供备案。

b) 乙方应在相关技术领域具有专业的技术团队，团队成员应具备相应的专业知识和从业经验，并在入驻后向甲方提供主要技术/服务人员名单和服务事项。

c) 乙方需遵守服务基地的各项规章制度，配合甲方的管理和服务。

D.2.4 乙方的权利与义务

D.2.4.1 权利

a) 乙方有权使用甲方基地内指定的办公场地、设备设施（按照甲方规定的使用方式和时间）进行技术服务相关工作。

b) 乙方有权在基地内宣传自身的技术服务业务，但宣传内容需经甲方审核批准，且符合基地的整体形象和规定。

D.2.4.2 义务

a) 乙方应遵守甲方基地的各项规章制度，包括但不限于安全管理、环境卫生、设备使用等规定。

b) 乙方按照相关法律法规和行业标准，为相关企业提供准确、可靠的技术服务，确保服务质量。

c) 乙方应定期向甲方汇报业务开展情况，包括服务企业数量、服务项目内容、服务成果等，汇报周期为[具体周期，如每月/每季度]。

d) 乙方应积极配合甲方开展基地的整体推广和建设工作，如参与基地组织的行业交流活动、技术培训等。

D. 2.5 甲方的权利与义务

D. 2.5.1 权利

a) 甲方有权对乙方的入驻资格进行审核，并在发现乙方不符合入驻条件或违反本协议规定时，采取警告、要求整改或终止协议等措施。

b) 甲方有权对乙方使用基地内资源（办公场地、设备设施等）的情况进行监督管理，确保资源合理使用。

D. 2.5.2 义务

甲方为乙方提供基本的办公场地、设备设施（按照双方约定的范围），保障乙方入驻后的正常运营环境，协助乙方开展技术服务业务接洽等。

D. 2.6 协议期限

本协议自签署之日起生效，有效期为_____年。期满后，双方可协商续签。

D. 2.7 保密条款

双方应对在合作过程中获知的商业秘密和技术信息予以保密，未经对方书面同意，不得向第三方披露。

D. 2.8 争议解决

如因本协议产生争议，双方应友好协商解决；如协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

D. 2.9 其他条款

本协议自双方签字（盖章）之日起生效，一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

本协议未尽事宜，双方可另行协商补充，补充协议与本协议具有同等法律效力。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

法定代表人（签字）：_____

法定代表人（签字）：_____

签订日期：_____年____月____日

签订日期：_____年____月____日

附录 E (资料性)

质量基础设施集成服务通用礼貌用语参考模板

E.1 概述

本附录提供了广州市质量基础设施集成服务的通用礼貌用语的参考模板。

E.2 服务专员回复线下咨询企业礼貌用语

——您好，请问有什么可以帮到您？

(当日值班专家服务内容) 好的，您的问题我们本日值班专家能够回复，请落座与专家沟通。

(不是当日值班专家服务内容) 不好意思，因为您的问题不是本日专家负责服务内容，我已将您问题完整记录，请您留下联系电话，我们会再 1-2 个工作日后回复您。

——请问，本问题的回复是否已经问您解答疑惑？还有什么能帮到您的吗？

——欢迎您对我们的工作多提宝贵意见，请为我的服务满意度进行评价。

——请走好，再见。欢迎您再次到访。您可以关注我们的线上服务平台了解更多信息。

E.3 电话/微信等线上接待企业礼貌用语

——您好，我是××一站式服务基地/站点工作人员，请问有什么可以帮到您？

(当日值班专家服务内容) 好的，您的问题已经完整记录，请您留下联系方式，稍候回复您。

(不是当日值班专家服务内容) 不好意思，因为您的问题不是本日专家负责领域，我已将您问题完整记录，请您留下联系方式，我们会再 1-2 个工作日内回复您。

——您好，根据您的提问问题，现回复如下。

——请问，本问题的回复是否已经问您解答疑惑？还有什么能帮到您的吗？

——对不起，您可能拨错电话了。

——不用谢！这是我应该做的，欢迎您对我们的工作多提宝贵意见，请为我的服务进行满意度评价。

E.4 文明忌语

——不知道。没办法回复。

——这种问题还需要问吗，自己百度。

——有指南/立牌/咨询内容表，自己看。

——上面不是写了吗。

——没时间，要下班了。

——已经回复过你了，还不懂。

附录 F
(资料性)

质量基础设施集成服务基地请示报告内容及程序参考模板

F.1 概述

本附录提供了广州市质量基础设施集成服务的请示报告内容及程序的参考模板。

F.2 请示报告内容

为明确工作程序，严肃工作纪律，强化工作责任，提高办事效率，建立和谐通顺的工作秩序。请示报告的内容及范围：

- a) 需向上级领导请示、报告的；
- b) 需向有关单位协调工作，提供材料数据的；
- c) 接受新闻单位，领导参观采访或组织宣传报道的；
- d) 其他需要请示报告的事项。

F.3 请示报告的程序

F.3.1 一般请示报告程序

一般工作情况要逐级请示报告，不应越级，但经上一级领导指派代为请示报告的和上级领导主动过问要求直接报告的除外。

F.3.2 突发、紧急和指定承办工作的请示报告程序

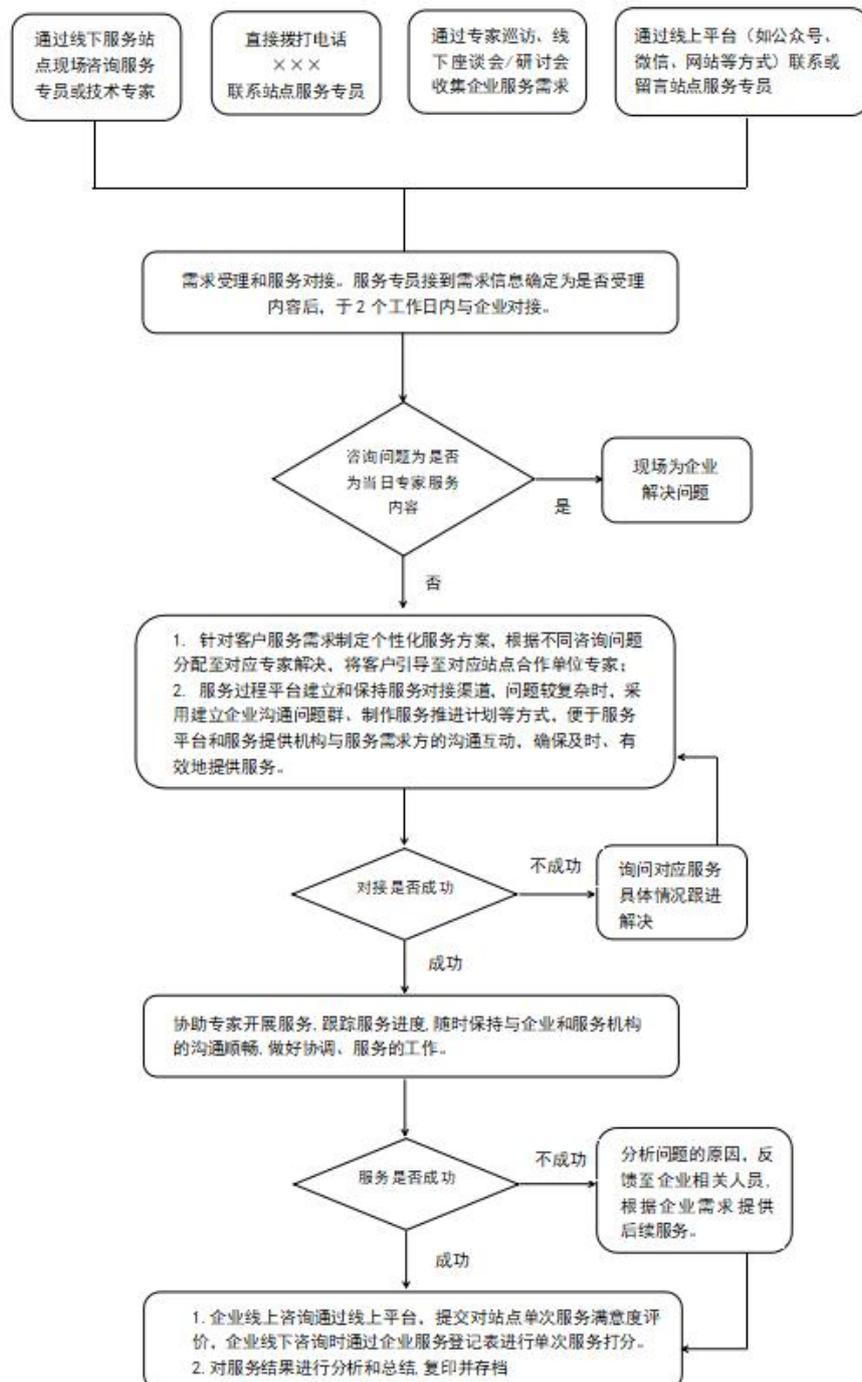
如遇突发、紧急、特批特办等特殊工作事项来不及按上述程序请示、报告的，可越级请示报告，但事后应及时向直接上级报告。

附录 G (资料性)

质量基础设施集成服务流程指引参考模板

G.1 概述

本附录提供了广州市质量基础设施集成服务流程指引的参考模板。



附录 H (资料性)

质量基础设施集成服务会议记录参考模板

H.1 概述

本附录提供了广州市质量基础设施集成服务会议记录的参考模板。

H.2 会议记录模板

线下站点召开会议时，应有专人做好相关记录，应包含必要的要素内容。参考如下：

- a) 会议时间：写明年月日及具体时间；
- b) 会议地点：写明具体位置及会议室；
- c) 会议主持人、记录人；
- d) 参会人员：写明与会人员名单，并附与会人员签到表；
- e) 缺席人员：写明缺席人员名单；
- f) 会议主题：写明会议的名称或主题；
- g) 会议内容：记录会议讨论的主要事项、问题，如近期培训情况，遇到问题，经验分析，工作计划等；
- h) 会议决议：会议形成的决议；
- i) 代办事项：以及会后需要处理落实的事项、待解决问题的方案等；
- j) 其他。

