

汕头市玩具产业质量基础设施“一站式”服务平台 综合服务指南

为深入实施质量提升行动，发挥汕头市市场监管系统检验检测技术平台作用，推动我市计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权、品牌培育等资源深度融合，在汕头市市场监管局的统一组织领导下，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》，依托汕头市质计所/国家玩具质检中心开展玩具产业质量基础设施“一站式”综合服务，推动我市玩具产业高质量发展。

一、服务内容

汕头市质计所/国家玩具质检中心结合自身技术力量，协同有关部门逐步开展以下技术服务：

1、计量技术服务。为企业提供计量检测体系建设、计量器具配备、计量人员培训、计量量值传递溯源、计量检测校准、计量方法研究等方面的咨询和技术服务。

2、检验检测服务。为企业提供产品研发、生产质控、原料及包装、产品出厂等各阶段检验检测方面的咨询和技术服务。

3、标准化建设服务。为企业提供标准制修订、团体标准、企业产品标准自我声明公开等方面咨询和技术服务。

4、认证认可服务。为企业提供强制性认证、自愿性认证等方面的咨询和技术服务。

5、**知识产权服务**。为企业提供商标申请、品牌建设、专利申请，以及专利资助、专利奖申报、示范优势企业申报、知识产权贯标等方面的咨询和技术服务。

6、**质量管理服务**。为企业提供各级政府质量奖项申报、玩具产品质量问题“问诊治病”服务、质量管理经验交流、培训、学习等方面的咨询和技术服务。

二、服务措施

1、**开设“一站式”服务窗口**。汕头市质计所协同有关部门开展质量技术综合服务，开设“一站式”服务窗口，公开服务内容和要求，开通综合服务绿色通道，提供便捷高效的专业咨询和技术服务。企业可通过“一站式”服务窗口或电话、微信等形式了解、办理和预约检验检测综合业务。

2、**实行“首问负责”工作制**。实行“一窗口受理”和“首问负责”工作机制，指定专人对接和跟踪落实，限时2个工作日内给予办理情况回复，形成服务闭环。

3、**加大“一站式”服务宣传**。充分利用“计量日”、“质量月”等专题活动，以及新闻报道、网络媒体、开放实验室和印发宣传手册等方式，加大玩具产业质量基础设施“一站式”服务宣传。

4、**公开资质能力和收费标准**。通过上网和服务大厅上墙公布汕头市质计所实验室资质能力和检测收费标准，并在服务窗口配置电脑触摸屏，免费供企业查询有关实验室资质能力和检测收费标准，以及产品标准、政策法规和“一站式”服务资讯。

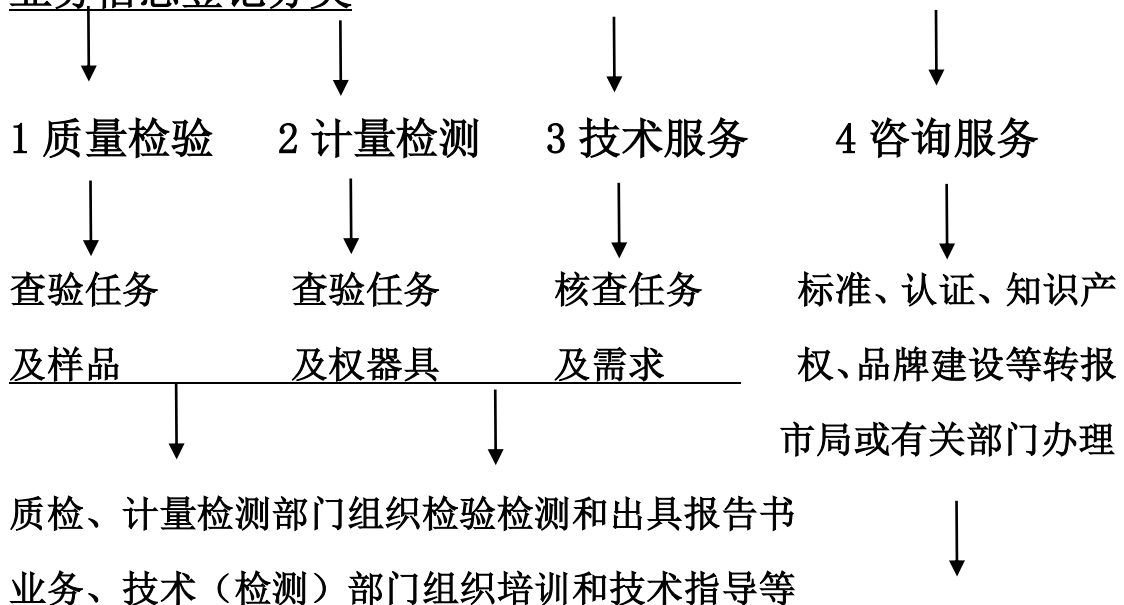
5、推行“一揽子”和“阶梯式”服务。对企业检测需求实行“一揽子”服务，超过许可资质能力的检测需求，经企业同意后给予办理代送检业务，同时根据协议服务内容和业务额度给予“阶梯式”服务，按一定比例折扣实行收费优惠，减轻企业经济负担。

6、开展针对性技术帮扶和培训活动。根据企业需求，不定期组织开展各类免费专业技术培训、产品质量问题“问诊治病”服务、质量管理和品牌建设等经验交流学习，以及开发实验室进行资源共享，开展一对一技术帮扶服务活动，推动玩具产业技术创新和质量提升。

三、服务方式

1、**服务流程**。服务窗口或电话、网络接收到企业咨询服务需求后，应及时进行登记和分类，再将企业需求按不同类别转送检验检测部门、技术咨询部门办理，或转报市局协调有关部门进行办理，并及时告知企业服务办理情况。

业务信息登记分类





汇总服务情况,按服务要求,做好跟踪反馈,及时告知客户办理结果。

2、服务窗口

地址：汕头市东厦北路 155 号质检大楼一楼大厅

质量检验联系电话：0754-88605184

E-mail: 302346281@qq.com

计量检测联系电话：0754-88527470

E-mail: JLYWS@163.com

咨询联系电话：0754-88605184 88537013

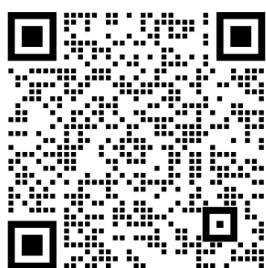
监督联系电话：0754-88592779

3、服务网址

广东省汕头市质量计量监督检测所：www.stzjs.com.cn

4、微信服务号

请扫描以下二维码进入客服群，添加联系业务联系人。



5、相关专家、工作人员信息（均实名加入客服微信）

质量检验服务联系人：林旋琴 林焕钊

计量技术服务联系人：林德浩

标准化、认证认可服务联系人：王伟 林童

知识产权、质量管理综合服务联系人：林婉

质检技术专家：王伟 谢壮荣 徐宁 陈斯炮
黄让明 张幼莲

计量技术专家：段卫东 余婉乔 吴俊生 刘志娜

四、服务要求

1、各部门要按照汕头市质计所《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》分工要求，落实主体责任，加强监督检查，秉公办事、廉洁自律，扎实做好各项技术服务。

2、窗口服务人员要坚持客户为上、诚实守信、热情服务的宗旨，落实首问负责制，做好全程跟踪服务，及时反馈办理情况；技术服务人员要坚持质量为先、科学严谨、快速高效的服务要求，做好技术引领帮扶，推动产业技术创新。

3、服务窗口按周一至周五工作日为企业提供服务，网站、微信同步提供咨询、受理等服务，其他时间按照“特事特办”、“急事急办”的原则开展服务。业务受理后，两个工作日内对客户的咨询做出答复。

4、加强队伍的纪律和作风建设，开通客户服务微信群，做好信息交流服务，建立企业服务档案，及时收集服务意见，优化服务措施，提升服务质量，树立良好服务形象。

广东省汕头市质量计量监督检测所

2021年6月26日