

上海市质量协会

沪质协〔2020〕9号

关于征集 2020 年度上海市质量协会团体标准项目的通知

各会员单位、相关企事业单位、机构及社会组织：

为深入贯彻国家标准化管理委员会、民政部《团体标准管理规定》（国际委联〔2019〕1号）及《上海市标准化条例》等文件精神，进一步发挥团体标准在推动经济社会高质量发展方面的作用，上海市质量协会在全国第一批国家级标准化服务业试点经验成果总结的基础上，制定发布《上海市质量协会团体标准管理办法（试行）》（见附件一），联系与协调有关政府部门，组织与安排相关企事业单位、机构及社会组织提出并共同制定团体标准，同时面向社会提供标准化一站式服务。

为持续深入推动协会团体标准化发展，充分发挥本市企事业单位和社会团体在协会团体标准制定中的重要作用，现向社会公开征集 2020 年上海市质量协会团体标准项目，具

体事宜通知如下：

一、工作意义

（一）制定国内一流、赶超国际且体现上海高质量水平的团体标准，引领本市产业发展质量持续提升，推动产品、服务和管理质量稳步提高；

（二）聚焦新技术、新产业、新业态和新模式，制定高水平且具有前瞻性的团体标准，满足行业创新发展需要；

（三）以企事业单位为主体制定高质量的团体标准，在服务行业质量提升的同时，通过团体标准的宣贯、实施及评价，助力标准起草单位提升行业影响力，塑造企业品牌的社会形象。

二、申报原则

申报项目应当遵循：

（一）国家有关法律、法规；

（二）开放、透明、公平，充分反映各方的共同需求；

（三）不得低于强制性标准的相关技术要求；

（四）满足市场和创新需要，聚焦新技术、新产业、新业态和新模式；

（五）合理利用资源，推广科技成果，增强产品/服务的安全性、通用性、可替换性，提高经济效益、社会效益、生态效益，做到技术上先进、经济上合理。

二、申报要求

（一）申报单位应具备与申报项目相关的技术基础和研究能力，已做好制定标准的前期准备。

（二）申报单位应落实项目负责人，对申报项目的质量和进度负责。

（三）申报单位应落实制定标准的相关经费。

（四）申报单位作为标准主要起草单位，应推荐参与起草单位。

三、申报范围

申报项目涉及范围如下：

（一）疫情防控相关技术指南；

（二）管理体系的要求、实施指南、评价准则等；

（三）质量调查、评价、跟踪等准则；

（四）管理模式、方法、技术和工具等应用指南；

（五）质量及相关专业人员能力要求规范、水平能力评价准则等；

（六）服务质量、服务管理的要求、评价等；

（七）社会责任、质量信用评价等要求、指南、准则；

（八）质量及相关领域国际标准转化；

（九）其他与上海市质协相关的业务活动。

四、申报材料

申报单位在上海市质量协会团体标准信息平台（www.saq.org.cn）在线填写《上海市质量协会团体标准项

目建议书》（见附件二），上传团体标准草案（应体现标准总体架构并包含主要技术内容概要，示范文本见附件三）以及建议书盖章扫描件。

五、申报流程

工作阶段	时间节点	申报单位	上海市质量协会
项目申报	2020.3.1- 2020.3.31	在线填写建议书，上传标准草案及建议书盖章扫描件	材料初审
项目评审	2020.4.1- 2020.4.15	根据需要，补充完善申报材料	组织专家对申报项目进行评审
项目公示	2020.4.16- 2020.4.30	/	对拟立项项目进行公示
项目批准	2020.5.1- 2020.5.8	/	批准立项并通知项目申报单位

六、后续工作

为更好地推动团体标准项目落地实施及推广应用，上海市质量协会后续将重点做好以下保障工作：

（一）健全机制。制定发布团体标准项目管理办法、团体标准知识产权管理办法等制度，规范、可持续地推动协会团体标准化工作；

（二）技术支持。开展公益性标准化讲座，普及标准化政策法规、基础理论以及工作实务相关知识，为企业制定和应用协会团体标准提供技术支持。

（三）宣贯培训。广泛深入开展标准化宣贯活动，加强对协会团体标准的宣贯培训，指导企业有效高效地实施团体标准，促进企业产品、服务和管理质量的提升。

（四）实施评价。积极开展团体标准实施评价活动，探

索采用证明商标、评价证书等方式推动企业积极实施协会团体标准。

（五）扩大效应。加强与政府部门的联系协调，争取有关部门在产业政策制定、行政管理、政府采购、社会管理、检验检测、认证认可、招投标等工作中采用协会团体标准，提升协会团体标准的知名度与影响力，扩大协会团体标准的品牌效应。

七、联系方式

上海市质量协会

联系地址：上海市长宁区泰安路 74 号

联系人：诸亦成

联系电话：18917180051

联系邮箱：saq_tb@saq.org.cn

附件一：《上海市质量协会团体标准管理办法（试行）》

附件二：《上海市质量协会团体标准项目建议书》

附件三：团体标准草案（示范文本）



上海市质量协会

二〇二〇年三月二日

附件一：

上海市质量协会团体标准管理办法（试行）

第一章 总则

第一条（目的）为加强上海市质量协会（以下简称“上海市质协”）团体标准的规范化管理，促进本会的团体标准化工作，根据《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》《上海市标准化条例》等相关规定，制定本办法。

第二条（定义）本办法所称的团体标准，是指由上海市质协根据会员和市场需求，联系与协调有关政府部门，组织与安排相关企事业单位、机构及社会组织提出并共同制定，由上海市质协组织审查、发布的自愿性标准。

第三条（适用范围）本办法适用于上海市质协团体标准的制定和实施。

第四条（工作原则）团体标准制定应当遵循：

- （一）国家有关法律、法规；
- （二）开放、透明、公平，充分反映各方的共同需求；
- （三）不得低于强制性标准的相关技术要求；
- （四）满足市场和创新需要，聚焦新技术、新产业、新业态和新模式；

（五）合理利用资源，推广科技成果，增强产品/服务的安全性、通用性、可替换性，提高经济效益、社会效益、

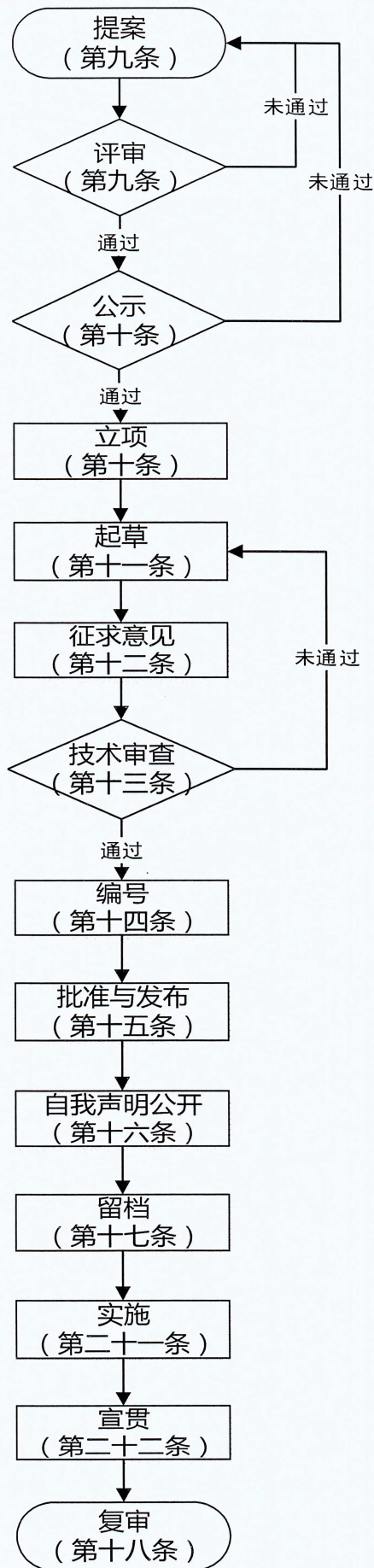
生态效益，做到技术上先进、经济上合理。

第五条（参与对象）吸纳生产者、经营者、使用者、消费者、教育科研机构、检测及认证机构、政府部门以及中小企业等相关方代表参与团体标准制定。

第六条（管理组织）设立上海市质量协会团体标准技术委员会（以下简称“技委会”），负责上海市质协的团体标准化工作。上海市质协秘书处负责技委会日常运行。

第二章 团体标准制修订

第七条（制定流程）上海市质协团体标准的制修订流程包括：提案、立项、起草、征求意见、技术审查、编号、批准与发布、自我声明公开、留档、实施、宣贯和复审等（流程详见下图）。团体标准制定周期一般为 12 个月，经申请批准项目变更的最多可延长 3 个月，制定周期超过 18 个月未能发布的团体标准项目自动撤销。



第八条（标准范围）根据上海市质协《章程》规定的任务、业务范围，主要涉及：

- （一）管理体系的要求、实施指南、评价准则等；
- （二）质量调查、评价、跟踪等准则；
- （三）管理模式、方法、技术和工具等应用指南；
- （四）质量及相关专业人员能力要求规范、水平能力评价准则等；
- （五）服务质量、服务管理的要求、评价等；
- （六）社会责任、质量信用评价等要求、指南、准则；
- （七）质量及相关领域国际标准转化；
- （八）其他与上海市质协相关的业务活动。

第九条（提案）团体标准提案的提出：

- （一）各参与对象为满足市场和创新需要；
- （二）上海市质协根据质量提升与创新需要；
- （三）其他相关方需要。

技委会召集相关领域专家组成立项评审组，对有关提案（包括立项建议书、标准草案等必要的技术文件）进行评审，评审方式一般采用会议评审或网上评审，获得参与评审专家半数以上同意的提案可推荐立项。

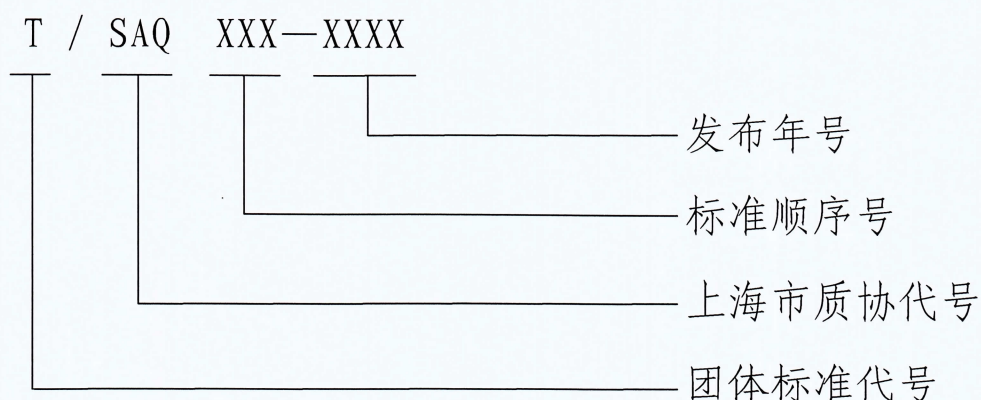
第十条（立项）经上海市质协批准，对推荐立项的提案在上海市质协官方网站上进行为期 2 周的公示。无异议后，经技委会批准立项。

第十一条（起草）提案提出单位作为项目承担单位和组织征集参与单位，负责组建标准起草组，根据 GB/T 1.1《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》等相关标准要求，组织标准的起草工作。起草组的构成应符合各利益相关方代表均衡的原则。

第十二条（征求意见）标准起草组形成的征求意见稿，经技委会形式审查后，通过上海市质协官方网站等相关渠道，向团体标准涉及的利益相关方公开征求意见。公开征求意见的期限一般不少于 30 日。

第十三条（技术审查）技委会召集相关领域专家以及与该标准相关的生产者、经营者、使用者、消费者、教育科研机构、检测及认证机构、政府部门等代表，组成技术审查组，负责对标准起草组提交的团体标准进行审查，审查一般采用会议审查，表决时，不少于参与审查专家人数的 3/4 同意方可通过。起草人及其所在单位的专家不能参加技术审查组。

第十四条（编号）团体标准的编号由团体标准代号（T/）、上海市质协代号（SAQ）、标准顺序号和发布年号组成。其编号规则如下：



第十五条（批准与发布）上海市质协对审查通过的团体标准进行批准和发布。

第十六条（自我声明公开）依据上海市团体标准自我声明公开办理程序，经国家和本市的“团体标准自我声明公开平台”和上海市质协官网等相关渠道，组织团体标准起草单位和实施单位，自我声明公开团体标准信息。

第十七条（留档）在平台上完成自我声明公开后，于30日内将标准文本正文及自我声明公开承诺书、指标与要求项目公开表等相关材料送达市标准化行政主管部门，留档备查。

第十八条（复审）技委会建立团体标准实施信息反馈和评估机制，对标准起草单位定期反馈和评估标准实施的协调性、适用性等情况进行汇总分析，定期组织开展团体标准复审，以确认标准是否继续有效或者予以修订、废止。复审周期一般不超过5年。

第十九条（经费补助、筹集）团体标准制修订过程中产生的工作经费由标准起草组单位共同承担；上海市质协会会员单位可自愿对团体标准化工作提供资助。

第二十条（知识产权） 团体标准的版权归上海市质协所有。上海市质协团体标准中涉及专有技术和专利的，依照《国家标准涉及专利的管理规定（暂行）》的有关规定执行。

第三章 团体标准实施

第二十一条（标准实施） 上海市质协团体标准为自愿性标准，上海市质协会会员单位可自愿采用。相关生产者、经营者、使用者、消费者、教育科研机构、检测及认证机构等需经上海市质协许可后采用。

积极推动上海市质协团体标准在各级政府部门中采信，促进其转化为国家标准、行业标准和地方标准。

第二十二条（宣贯推广） 上海市质协统一组织团体标准的宣贯和推广工作，可通过自律公约等方式推动实施。充分发挥技术优势，组织相关机构开展团体标准化科研、应用、咨询、培训、推广、文献等“一站式”服务。

第二十三条（激励机制） 上海市质协建立团体标准化工作激励机制，表彰和奖励在团体标准化工作中做出突出贡献的单位和个人。

第二十四条（监督改进） 接受市、区标准化行政主管部门的指导和监督。就团体标准实施中存在的问题，接受有关单位和个人提出的意见和建议，由技委会负责组织和协调相关方及时处置。

附件二：

上海市质量协会团体标准项目建议书

项目名称			
申报单位名称			
参与起草单位			
项目负责人		联系电话	
项目联系人		联系电话	
单位地址		电子邮箱	
制定 <input type="checkbox"/> 修订 <input type="checkbox"/>		被修订标准号	
是否涉及专利	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	计划起止时间	
项目的目的意义、必要性和可行性：			
项目的范围和主要技术内容：			
相关标准及法律法规情况，与国内外相关标准的内容比对：			
项目的保障措施（包括研究基础、项目团队、工作经费、技术资源等）：			
经费预算（万元）			
申报单位 意见	（签字、公章） 年 月 日	上海市质量协会 意见	（签字、公章） 年 月 日
注：填写制定或修订项目时，若选择修订则必须填写被修订的标准编号。			

附件三：

XXXX 服务质量规范

1 范围

本标准规定了XXXX的服务总则、服务基本条件、服务提供过程和服务质量监督与评价。
本标准适用于上海市行政区域内的XXXX。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19001 质量管理体系 要求

……

3 术语和定义

GB/T 19000界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 19000中的某些术语和定义。

3.1

质量管理体系 quality management system
管理体系中关于质量的部分。

[GB/T 19000-2016, 定义3.5.4]

3.2

……

4 服务总则

4.1 安全

4.1.1 采取各种安全措施，保护客户人身和财产安全。

4.1.2 除国家法律法规另有规定外，对客户信息应予保密。

4.1.3 ……

4.2 可靠

4.2.1 按公开承诺的服务内容提供服务。

4.2.2 ……

4.3 便利

.....

4.4 文明

.....

5 服务基本条件

5.1 服务机构

5.1.1 基本要求

5.1.1.1 符合监管部门对 XXXX 所规定的资质要求。

5.1.1.2

5.1.2 制度建设

5.1.2.1 应规范客户服务流程、岗责要求，明确服务标准。

5.1.2.2

5.1.3 信息公示

.....

5.1.4 服务纪律

5.1.4.1 应执行各项业务操作规程，按制度规定受理、处理业务。

5.1.4.2

5.1.5 服务效率

.....

5.2 服务人员

5.2.1 人员资质

5.2.1.1 服务受理人员应经过岗位技能和业务知识培训，持证上岗。

5.2.1.2

5.2.2 仪容仪表

5.2.2.1 服务人员应统一着装，佩戴工号牌上岗，衣着整洁，礼仪规范。

5.2.2.2

5.2.3 服务用语

.....

5.3 服务环境

5.3.1 场所功能

5.3.1.1 应具备业务咨询、业务引导、自助服务、业务受理、投诉接待等基本功能。

5.3.1.2

5.3.2 场所标识

……

5.3.3 场所环境

5.3.3.1 保持场所整洁明亮，无安全隐患、无卫生死角、无杂物摆放、无乱张贴现象。

5.3.3.2 ……

5.4 服务设施

5.4.1 基本配置

5.4.1.1 应提供座椅、书写工具等必要的便民服务设施。

5.4.1.2 ……

5.4.2 维护保养

……

5.5 服务安全

5.5.1 场所安保

5.5.1.1 应配置必需的消防器材，确保状态良好且在使用保质期内，并做好相关检查记录。

5.5.1.2 ……

5.5.2 应急处置

……

6 服务提供过程

6.1 现场服务

6.1.1 服务功能

服务现场可根据实际情况选配咨询引导服务、自助服务、业务办理服务……等多样化服务功能。

6.1.2 咨询引导服务

6.1.2.1 宜有服务人员值守，热情接待客户，主动询问需求，引导分流、维护秩序。

6.1.2.2 ……

6.1.3 自助服务

……

6.1.4 业务办理服务

……

6.2 电话服务

6.2.1 服务功能

6.2.1.1 提供自动语音和人工接听两种服务方式。

6.2.1.2

6.2.2 接通能力

.....

6.2.3 服务便利

.....

6.2.4 服务规范

.....

6.3 网络服务

6.3.1 服务功能

.....

6.3.2 服务便利

6.3.2.1 界面设计应简便、易于操作，各项备注、提示清晰明了，不应有容易造成误解的文字。

6.3.2.2

6.3.3 服务安全

6.3.3.1 提供安全可靠的登录途径。

6.3.3.2

6.3.4 服务效率

.....

7 服务质量监督和评价

7.1 监督与评价方法

7.1.1 定期进行服务质量测评，可采用自我测评、行业测评和第三方测评，并开展服务质量评价。

7.1.2

7.2 评价指标

.....