

上海市质量协会

沪质协〔2021〕18号

关于征集 2021 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：

依据国家标准化管理委员会、民政部《团体标准管理规定》（国标委联〔2019〕1号）和上海市市场监督管理局、上海市民政局《上海市实施〈团体标准管理规定〉办法》（沪市监规范〔2019〕8号）等文件要求，上海市质量协会作为国家标准委第一批标准化服务业试点单位和在国家标准委平台登记注册的团体标准管理单位，积极推进团体标准工作。

根据上海市质量协会理事会 2021 年工作要点，为全面贯彻新发展理念，服务质量强国和长三角一体化等国家战略，服务上海市“十四五”经济社会高质量发展，服务会员单位质量提升与管理创新，服务全社会质量意识与质量素质提升，围绕高质量发展、高品质生活和新发展格局，聚焦数字化转型、重点产业与重点片区，充分发挥本会团体标准满足市场

和创新需要、推动高质量发展的作用，现向社会公开征集 2021 年上海市质量协会团体标准项目，具体事宜通知如下：

一、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发能力，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（原则上不少于 3 家）。

三、申报范围

申报项目的范围应满足《上海市质量协会团体标准管理

办法（试行）》第八条规定。

四、重点领域

本年度申报项目的重点领域如下：

（一）助推本市“3+6”重点产业领域及数字金融、现代物流、公共交通、医疗养护、公共教育等现代服务业质量提升最佳实践的标准化；

（二）卓越质量管理模式，先进质量方法、技术和工具应用实践的标准化；

（三）数字化质量技术创新和质量管理转型升级的要求、方法、指南；

（四）数字化转型、产业链升级等相关质量的技术、方法和评价指南；

（五）响应突发公共事件等风险管理相关要求、方法、指南；

（六）创新质量评价的技术和方法；

（七）面向未来的多层次质量人才培养和评价；

（八）其他与上海市质量协会年度重点工作相关的项目。

五、申报材料

申报单位填下以下材料并发送至联系邮箱
(saq_tb@saq.org.cn):

（一）《上海市质量协会团体标准项目建议书》（见附件一），提供 word 版文件和盖章扫描件；

(二) 团体标准草案稿 (应至少体现标准总体架构并包含主要技术内容概要, 示例参见附件二), 提供 word 版文件。

六、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	2021. 7. 20- 2021. 8. 6	编写并发送建议书盖章扫描件以及标准草案	材料初审
项目评审	2021. 8. 7- 2021. 8. 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	2021. 8. 16- 2021. 8. 31	/	对拟立项项目进行公示
项目批准	2021. 9. 1- 2021. 9. 5	/	批准立项并通知项目申报单位

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项目建议书》

附件二: 团体标准草案稿 (示例)



附件一：

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			
首期承诺执行标准单位			
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）：			
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 1：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。			
注 2：首期承诺执行标准单位是标准实施的主体，可包括申报单位和参与起草单位。			

附件二：

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XXXX的服务与管理。

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

其他与XXXX服务与管理相关的外部标准

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

其他与XXXX服务与管理相关的术语。

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

本条重点阐述XXXX服务在为顾客提供便利方面的要求。

4.4 文明

本条重点阐述人员在服务过程中的文明礼仪、行为举止等要求。

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

本条重点阐述XXXX服务应按照法律法规要求，为顾客明示的相关信息的类型和内容方面的要求。

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

本条重点阐述XXXX服务过程中对排队时长、业务办理时间的控制要求。

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

本条重点阐述迎宾、业务介绍、业务办理、送客等过程中的服务用语要求。

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

本条在引用国家公共场所标识标准基础上，提出XXXX服务营业场所标识的设计、布置和维护要求。

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

本条提出营业场所内设施设备点检、保养、维修相关要求。

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

本条提出安全应急预案编制、应急演练相关要求。

6 服务提供过程

6.1 现场服务

本条将根据服务现场的顾客接触点，提出咨询引导、自助服务、业务办理、售后维护、投诉处理等现场服务过程的要求。

6.2 电话服务

本条提出XXXX电话服务在功能、接通能力、便利性、服务规范和服务安全方面的要求。

6.3 网络服务

本条提出XXXX网络服务在功能、便利性、服务安全和服务效率方面的要求。

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

本条根据标准的规范性要求，提出XXXX服务质量的评价指标。