

食品及相关产品、化妆美妆产品“一站式” 服务站信息公开

一、办公地址:

赤壁市生态新城富康路赤壁市公共检验检测中心实验
大楼内

二、办公时间:

上午 8:30-12:00; 下午 2:30-5:30 (10月1日至次年4月
30日), 上午 8:30-12:00; 下午 3:00-6:00 (5月1日至9月
30日)

三、客户咨询及投诉建议电话: 0715-5330797

四、负责人姓名: 赵敏威

一、管理制度

（一）食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站 人员管理制度

第一条 目的

为规范食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站（以下简称“服务站”）人员管理，明确岗位职责，提升服务质量和工作效率，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于服务站全体工作人员，包括专职人员、兼职人员、技术支持人员及外聘专家等。

第三条 岗位职责

站长：全面负责服务站运营管理，统筹协调资源，监督服务质量。

首席质量官：负责质量咨询、标准宣贯、技术指导及问题处理。

客服人员：接待企业/群众咨询，登记需求，跟踪反馈结果。

技术支持人员：提供检测、认证等技术服务支持。

行政后勤人员：负责档案管理、物资调配及后勤保障。

第四条 职责要求

严格遵守国家法律法规及行业标准。

热情服务，严禁推诿、拖延或态度恶劣。

保守客户商业秘密及个人信息。

第五条 考勤管理

实行签到制度，迟到、早退、旷工按单位规定处理。

请假需提前申请，站长审批后生效。

第六条 服务规范

使用规范用语，耐心解答问题。

严禁工作时间从事与职责无关的活动。

第七条 培训制度

新员工须接受岗前培训（政策法规、业务流程、服务规范等）。

定期组织专业技能和职业素养培训，每年不少于2次。

第八条 奖励情形

客户满意度高或收到表扬信、锦旗；

提出创新建议并被采纳；

在紧急任务中表现突出。

第九条 处罚情形

服务态度差引发投诉，视情节予以警告或辞退；

泄露客户信息或徇私舞弊，依法追究责任。

第十条 附则

本制度由服务站负责解释，修订需经集体讨论通过。

本制度自发布之日起施行。

（二）食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站 机构管理制度

第一条 目的

为规范食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站（以下简称“服务站”）的机构运行，确保服务质量，提升

服务效率，促进资源整合，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于服务站的组织管理、业务开展、资源配置及监督考核等全流程工作。

第三条 机构设置

领导层：

站长：全面负责服务站战略规划、资源协调及重大事项决策。

首席质量官：分管业务运营、技术支持或行政后勤等工作。

业务部门：

质量服务部：提供标准咨询、检测对接、认证指导等服务。

客户服务部：负责需求受理、进度跟踪及满意度回访。

技术保障部：维护设备、数据及信息系统安全。

第四条 协作机制

建立跨部门协作小组，针对复杂问题联合攻关。

定期召开工作例会（每周/月），汇报进展并协调资源。

第五条 服务内容

质量咨询：为企业提供标准解读、政策宣贯等。

技术支援：协助开展检测、认证、计量校准等。

问题处理：受理质量投诉，协调相关部门解决。

第六条 服务规范

标准化流程：需求受理→任务分配→过程跟踪→结果反馈→归档。

限时办结：简单咨询：当场或 1 个工作日内回复；

技术类服务：根据项目复杂度明确时限并公示。

第七条 硬件资源

设备与场地：定期维护检测设备，确保服务场所安全、整洁。

信息化系统：建立服务管理平台，实现流程电子化、数据可追溯。

第八条 外部合作

与市场监管部门、行业协会、第三方机构建立联动机制。

外聘专家库：按需引入技术专家参与评审或培训。

第九条 内部监督

站长定期抽查服务质量，核查档案完整性。

第十条 外部反馈

客户满意度调查：每季度随机抽取服务对象进行测评。

公开投诉渠道：电话、邮箱、线上平台，5 个工作日内响应。

第十一条 保密要求

禁止泄露企业提交的技术资料、检测数据等商业秘密。

涉密人员需签订保密协议。

第十二条 附则

本制度未尽事宜，参照国家及地方相关规定执行。

本制度自发布之日起生效，修订需经服务站全体会议表决通过。

（三）食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站专家管理制度

第一条 目的

为规范食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站（以下简称“服务站”）专家的聘用与管理，充分发挥专家在质量咨询、技术评审、培训指导中的作用，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于服务站外聘的行业专家、技术顾问及兼职咨询人员（以下统称“专家”）。

第三条 专家库建设

入库条件：

具备中级以上专业技术职称或同等职业资格；

在质量管理、检测认证、标准化等领域有3年以上实践经验；

无学术不端或行业违规记录。

入库程序：

个人申请或单位推荐→提交资质证明→服务站审核→公示→签订协议。

第四条 聘用方式

项目制聘用：按具体任务需求签订短期服务协议；

长期顾问：签订年度框架协议，定期参与服务站工作。

第五条 工作职责

参与质量技术评审、企业帮扶、标准制定等专项工作；

提供技术咨询、培训授课或现场指导；

对服务站发展提出专业建议。

第六条 专家权利

查阅服务站提供的非涉密资料；

拒绝超出能力范围或不合理的工作要求。

第七条 任务管理

任务指派：

服务站根据需求匹配专家，明确任务内容、时限。

过程要求：专家需独立、客观提出意见，不得受第三方干预；重大事项需提交书面报告。

第八条 保密义务

严禁泄露服务过程中接触的企业商业秘密、检测数据等；服务完成后移交全部资料，不得私自留存。

第九条 退出情形

主动申请退出；

年度考核不合格；

违反保密协议或存在徇私舞弊行为。

第十条 工作保障

服务站为专家提供必要的工作条件（如资料、场地、设备）。

第十一条 监督机制

每年度对专家库成员进行复审，更新资质信息。

第十二条 附则

本制度由服务站负责解释，修订需经专家代表会议讨论通过。

本制度自发布之日起施行。

（四）食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站 流程管理制度

第一条 目的

规范服务站业务流程，确保服务标准化、高效化、可追溯化，提升客户满意度。

第二条 适用范围

适用于服务站内所有业务环节，包括但不限于：质量咨询、检测对接、认证指导、投诉处理等。

第三条 核心流程划分

咨询类流程：标准解读、政策咨询等即时性服务；

技术类流程：检测委托、认证辅导等专业技术服务；

投诉类流程：质量纠纷、不合格品处理等争议解决服务。

第四条 分项流程细则

咨询类服务流程

受理：客服人员登记需求（线上/线下），1小时内响应；

执行：简单问题直接解答，复杂问题转专家，24小时内回复；

闭环：填写《咨询记录表》，客户签字确认。

技术类服务流程

受理：签订《技术服务协议》，明确内容、时限、费用；

执行：技术专员按标准操作（如抽样、检测），留存过程记录；

交付：出具报告并复核，3个工作日内送达客户。

投诉类服务流程

受理：填写《投诉登记表》，2小时内转交责任部门；

处理：5个工作日内完成调查并出具解决方案；

回访：投诉关闭后7日内进行满意度回访。

第五条 限时办结机制

服务类型	受理时限	处理时限	特殊情况延期
一般咨询	1小时	24小时	需客户同意
检测委托	4小时	按协议约定最长15%超期	
质量投诉	2小时	5个工作日	需书面说明

第六条 痕迹化管理

保存纸质文件，最低保存期3年。

第七条 流程中断处理

资源不足：启动专家外协或跨部门支援预案；

客户争议：升级至站长协调，3个工作日内仲裁。

第八条 内部检查

站长每月抽查10%已结案流程，核查合规性；

发现违规按《人员管理制度》追责。

第九条 客户监督

每个流程结束推送满意度评价链接；

差评案例需48小时内回访整改。

第十条 附则

本制度未尽事宜，参照国家及地方相关规定执行。

本制度自发布之日起生效，修订需经服务站全体会议表决通过。

（五）食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站 信息安全管理制度

第一条 目的

为保障食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站（以下简称“服务站”）信息系统、业务数据和客户资料的安全，防止信息泄露、篡改或丢失，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于服务站所有工作人员、外聘专家、第三方合作机构及访问信息系统的外部人员。

第三条 管理原则

最小权限原则：仅授予必要人员访问相关信息的权限。

全程可追溯：关键操作需记录日志，确保责任可追溯。

分级保护：根据数据敏感程度实施差异化保护措施。

第四条 数据分类

公开数据：可对外发布的服务指南、政策文件等。

内部数据：未公开的工作流程、会议记录等。

敏感数据：客户检测报告、企业商业秘密、个人隐私信息等。

第五条 保护措施

数据类型	存储要求	传输要求	访问控制
公开数据	无特殊要求	可公开渠道传输	全员可查看
内部数据	加密存储，定期备份	通过 VPN 或加密邮件传输	仅限相关部门人员
敏感数据	独立加密存储，双备份	专用安全通道传输	需双重认证+审批授权

第六条 硬件管理

服务器、检测设备等关键设施需置于监控区域；
报废存储设备须物理销毁，防止数据恢复。

第七条 环境安全

无关人员不得进入核心数据区域，访客需登记陪同。

第八条 应急预案

数据泄露：立即隔离风险源，通知受影响方，48小时内
报主管部门。

第九条 责任追究

违规操作导致信息泄露的，按《保密协议》追究经济与
法律责任；

故意破坏信息系统安全的，移送司法机关处理。

第十条 安全培训

新员工入职需通过信息安全考核；

第十一条 附则

本制度未尽事宜，参照《网络安全法》《个人信息保护法》
执行。

本制度自发布之日起生效，修订需经信息安全领导小组
批准。

二、服务内容

（一）基础性服务

1. 计量服务

（1）提供社会公用计量标准、国家标准物质、法定计量技术机构检定、校准能力查询，有条件的质量服务站可依托区域产业计量测试中心提供产业计量技术研究服务。

（2）依据计量器具量传溯源要求，指导企业建立计量器具台账，协助联系计量检定校准机构提供计量检定、校准服务。

（3）提供计量器具强制检定办理流程咨询服务，指导企业在强制检定管理信息系统中办理计量器具登记造册、备案和申请强制检定。

（4）提供计量器具型式批准申请咨询服务，指导企业办理型式批准申请，协助联系型式评价实验室开展技术咨询。

（5）提供计量培训相关信息，开展计量法律法规、技术规范及管理知识宣贯培训。

2. 标准化服务

（1）提供标准化相关法律法规、政策、标准实施咨询服务。

（2）提供国际标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的标准信息查询、有效性查询，地方标准和团体标准的立项查新服务。

(3) 提供国际标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准等标准制修订指导服务。

(4) 提供标准化技术服务、标准化科研服务，包括但不限于标准体系建设、标准先进性评价、标准化试点示范、对标达标质量提升、企业标准“领跑者”、标准实施效果评价等服务。

(5) 提供标准化宣贯培训服务，指导企业或团体组织开展标准自我公开声明。

3. 检验检测服务

(1) 提供检验检测机构名录、信息查询、培训等服务，提供样品送检、报告领取等代办服务。

(2) 根据服务对象需求，协调匹配有资质的检验检测机构，在资质认定授权项目范围内提供覆盖产品研发、采购、生产、交付等过程中的检验检测服务。

(3) 提供检验检测培训相关信息，协助开展检验检测业务培训。

4. 认证服务

(1) 提供强制性认证、自愿性认证及相关法律法规咨询服务。

(2) 提供具有资质的认证机构及其认证范围查询服务。

(3) 提供产品、服务、管理等自愿性认证推介服务，帮助企业选择合适的认证方案，有条件的服务站可开展联系认证机构、取回认证证书等服务。

(4) 配合相关主管部门组织开展企业质量管理体系认证提升行动。

(5) 提供认证培训相关信息，协助开展认证业务培训。

5. 质量管理服务

(1) 提供质量管理相关政策法规培训，组织企业开展质量政策解读交流活动。

(2) 提供质量管理体系建立、质量管理方法工具应用等咨询服务，推广精益生产、六西格玛、卓越绩效等先进质量管理模式和方法。

(3) 提供企业质量提升服务，如质量诊断、质量比对、比标对标、5S 现场管理、QC 小组等服务。

(二) 拓展性服务

1. 品牌培育服务

(1) 提供各级政府质量奖申报、品牌咨询、品牌培育、品牌建设等方面的咨询和技术服务。

(2) 指导企业参与品牌认证、品牌认定、品牌价值评价、质量信用等级评定等活动。

2. 知识产权服务

(1) 提供知识产权数据检索、专利分析等信息服务。

(2) 协助企业依托知识产权代理机构开展知识产权申请、注册、登记服务。

(3) 协助企业开展专利导航预警、知识产权维权援助等法律服务及知识产权质押融资等金融服务。

(4) 提供专利代理师、知识产权师培训信息，协助开展企业知识产权业务培训。

3. 政策咨询服务

(1) 对接多部门提供质量政策与科技政策、产业政策及重大项目咨询的对接服务。

(三) 拓展性服务

(1) 提供企业设立、变更、注销登记等相关咨询服务。

(2) 指导企业建立特种设备管理制度，提供特种设备技术服务。

(3) 提供技术性贸易措施通报与国际产业合作技术规则咨询服务。

(4) 开展世界标准日、世界计量日、质量月等质量宣传教育活动。

三、服务方式

（一）线下服务

食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站设立线下服务窗口，提供包括但不限于业务咨询及办理、相关技术机构对接、报告打印等服务。

（二）线上服务

食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站已入驻湖北市场监管智慧服务一张网，提供计量、标准化、检验检测、质量管理等服务。

四、服务流程

食品及相关产品、化妆美妆产品一站式服务站服务流程

