
中国出入境检验检疫协会团体标准

《检验检测公共技术服务平台服务
质量评价指南》

(送审稿)

编制说明

标准起草工作组

二〇二〇年十二月

目 录

1. 工作简况.....	1
1.1 任务来源.....	错误! 未定义书签。
1.2 标准起草组成立.....	1
2. 立项的必要性和拟解决的问题.....	2
3. 标准框架和内容的确定.....	2
3.1 编制原则.....	3
3.2 确定规范主要内容的依据.....	4
3.3 标准框架和内容.....	4
4. 与现行有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系.....	4
5. 工作过程.....	4
5.1 各项指标制定.....	4
5.2 主要技术内容的确定.....	8
6. 标准先进性和特色性.....	14
6.1 先进性.....	14
6.2 特色性.....	14

1. 工作简况

检验检测是国家质量发展的重要基础，是国家确定的“高技术服务业、生产性服务业和科技服务业”，是国务院《质量发展纲要（2011-2020）》所明确的重要工作任务之一，是维护社会公平、保护环境、保护人类和动植物生命健康、促进技术进步和生产发展以及维护民生的重要支撑。原质检总局积极推动检验检测公共技术服务平台建设，2011年下发了《关于推进检验检测公共技术服务平台建设的指导意见》（简称《指导意见》）。打造公共技术服务平台推进了科技质检建设，提高检验检测系统技术机构公共技术服务能力和水平，更好地发挥检验检测技术机构在促进产业发展中的技术支撑和基础保障作用。《指导意见》明确了公共技术服务平台建设原则和目标，以及重点任务与保障措施，并强化和拓展服务功能，提出质量分析评价服务、技术标准服务、预警与信息服务、科研服务、咨询与培训服务等五大服务体系。

2019年1-4月，中国检验认证集团广东有限公司开展了检验检测公共技术服务平台服务评价指标体系设计研究，以大量的走访检验检测公共技术服务平台为基础，建立检测检测公共技术服务平台服务质量评价指南并申报2019年中国出入境检验检疫协会团体标准。2019年7月，中国出入境检验检疫协会发布了《中国出入境检验检疫协会关于下批准》，对《检测检测公共技术服务平台服务质量评价指南》技术规范文件予以立项，计划编号为P/CIQA-29-2019。

1.1 标准起草组成立

2019年4月至7月，对省内检测检测公共技术服务平台进行调研，为技术规范立项提供有力的数据支撑。2019年8月，成立规范起草工作组，具体分工如下：

序号	单位名称	任务分工
1	中国检验认证集团广东有限公司	组长单位，总负责单位 标准编写、信息收集和整理、技术指导和 建议、组织协调、项目调研

2	江门海关技术中心	技术建议、项目调研、需求分析
3	广州海关技术中心	标准编写、技术建议、项目调研
4	拱北海关技术中心	技术建议、项目调研、需求分析

2. 立项的必要性和拟解决的问题

目前全国共建设了 300 多个公共技术服务平台，基本覆盖了主要进出口口岸和出口加工集聚地，涉及食品、机电、轻纺、化矿金、动植检、卫检等专业领域，初步形成了专业齐全、区域覆盖广、服务高效的检验检测公共技术服务平台体系。随着经济和社会的发展，特别是我国战略性新兴产业的发展，今后几年，检验检测公共技术服务平台的发展将更加迅速。

但是随着检验检测公共技术服务平台不断建设与发展，平台服务涉及面、服务对象界限越来越模糊，以及在《关于促进中小企业公共服务平台建设的指导意见》出台后，各级检验检测公共服务平台如雨后春笋般涌现。目前还未建立相应的质量评价技术指标体系；检验检测公共技术服务平台的监管部门虽然对公共技术服务平台定期开展检查，但由于没有相关的评价准则，对公共技术服务平台的服务质量情况无法开展准确评价，不利于扶优扶强，树立检验检测品牌。因此急需对检验检测公共技术服务平台定位予以确认，对其服务质量进行评价，并根据评价的结果和成效总结形成服务质量评价机制及评价指南。

目前，国内缺少对服务质量评价的理论研究，也缺乏对服务质量的重视。对服务质量意识比较看重的是金融业和制造业。随着金融业深化改革，金融机构的服务质量都取得了长足的进步。在制造业方面，领衔服务质量的企业要数白色家电业了。家电产品在品质、价格、功能等趋同的情况下，各家企业纷纷高举服务质量大旗和完善售后服务，提升竞争力，争取扩大市场份额，增强了在国内市场乃至国际市场的竞争力。目前，存在的主要问题是我国检验检测系统公共技术服务平台的服务质量评价研究还处于空白阶段，服务质量评价的相关理念还未落实到平台实际工作，还缺乏对平台进行服务质量评价的理论模型和实施指导系统。因此，运用服务质量评价体系对检验检测公共技术服务平台的服务质量进行评价有很大的研究空间，评价体系的建立也将对平台的服务质量提出了更高的要求。

3. 标准框架和内容的确定

3.1 编制原则

随着检验检测公共技术服务平台不断建设与发展，平台服务涉及面、服务对象界限越来越模糊，以及在《关于促进中小企业公共服务平台建设的指导意见》出台后，各级检验检测公共服务平台如雨后春笋般涌现。检验检测公共技术服务平台服务质量成为社会各界关注的热点，制定“检验检测公共技术服务平台服务质量评价指南”团体标准本着“公正公平，指标合理”的原则，以科学发展观为指导，以促进检验检测公共技术服务平台健康发展为目标，以相关法律、法规、规章、政策和指导意见为根据，积极借鉴国内外检验检测公共技术服务平台建设相关研究报告和文献，并遵循“规范性、科学性、先进性、可行性”的原则，通过制定和实施技术规范，促进经济效益和社会效益的统一。

1) 规范性

本规范依据 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》和《中华人民共和国标准化法》（2017 年修订）的要求进行编制，并参照了国内相关标准的编写习惯，保证了标准的规范性。

2) 科学性

本规范制定前，起草小组首先搜集了国内外检验检测公共技术服务平台建设相关文献和研究报告，调查了检验检测公共技术服务平台的行业概况、服务质量状况、平台运行能力等，掌握了实际数据和资料，保证了规范制定的科学性。

3) 先进性

本规范制定过程中起草小组查阅了国内外检验检测公共技术服务平台的相关法律法规、标准资料和科研论文，并在制定过程中多次与行业内专家进行了咨询和讨论，确保了检验检测公共技术服务平台评价指南中相关的评价指标评价参数以及参数权重等等技术要求的先进性。

4) 可行性

本规范的制定应与经济、技术发展水平和相关方的承受能力相适应。本规范在参考国内外相关标准的基础上，充分考虑了我国检验检测公共技术服务平台的

行业现状，并多次与检验检测公共技术服务平台代表、企业代表、行业代表就检验检测公共技术服务平台等评价内容及技术要求进行讨论，保证了技术规范的可行性。

3.2 确定规范主要内容的依据

本规范按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写》的要求进行编制。团体标准起草工作组结合各自单位（广州海关技术中心、拱北海关技术中心和江门海关技术中心）检验检测公共技术服务平台的运行情况、服务能力、服务范围等方面进行规范主要内容。

3.3 标准框架和内容

标准文本包括范围、规范性引用文件、术语与定义、母婴室分类、要求、试验方法、标志共 7 章。技术要求主要包括总体要求、母婴室环境质量和消毒卫生要求、饮用水质量要求、母婴室内装修材料要求、母婴室配套用品安全要求、安全警示图案、验收与定期检验要求。

4. 与现行有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准符合我国现行《标准化法》和《质量法》等法律法规要求，与现行法律法规无冲突和违背情况。

目前，截止项目启动前，国内外没有专门针对检验检测公共技术服务平台服务质量评价的规范或标准。本规范作为检验检测公共技术服务平台行业制定的第一个技术规范，为检验检测公共技术服务平台建设和服务质量评价实施提供技术依据。同时为了便于监管，试验方法在保证科学性合理性的基础上尽量与目前国家、行业标准保持一致。与现行相关法律法规、规章及现行标准协调统一，无矛盾。

5. 工作过程

为使制定的技术规范具有先进性、科学性及区域适用性，规范起草工作组展开了大量的调研、研讨和征求意见工作，主要工作过程包括：

5.1 各项指标制定

2019年12月5日，在广州海关技术中心开展“检验检测公共技术服务平台服务质量评价指南团体标准研讨会-第1次会议”。结合调研情况，确定标准编制思路，在总结、分析检验检测公共技术服务平台服务范围、服务群体服务质量、服务效能等基础上，参考质量评价相关行业的标准，结合检验检测公共技术服务平台服务能力的现状，初步确定本规范中检验检测公共技术服务平台服务质量评价的评价原则、评价指标、评价内容、评价方法、评价流程及评价报告，形成标准文本与编制说明的工作组讨论初稿。

2020年8月28日，在广东省江门市开展“检验检测公共技术服务平台服务质量评价指南团体标准研讨会-第2次会议”。会议对团体标准中检验检测公共技术服务平台适用范围和分类进一步明确和细化，增加了本标准适用于也可依据本标准制定适应本领域的公共技术服务平台评价指标，于9月中旬形成工作组讨论初稿。



图1 团体标准第二次讨论会-广东江门

在研讨会上专家对公共技术服务平台的定位，尤其是产生经济效益和社会效益进行了广泛讨论，并举例原珠海局从2013年开始搞公共技术服务平台，2017年升格为国家级的公共技术服务平台，得到了工信部的批复和授权。原珠海局曾内部立项对公共技术服务平台服务质量评价进行了研究，要对检测机构和技术机

构做一个必要的区别。

专家建议评价分析方法主要采取层次分析法（AHP）和模糊综合判断法（FCE），是多因素、多指标的分析，同时，有些指标是不能量化，是长期潜移默化化的结果，比如：企业的自我体验等等。



图2 团体标准第二次讨论会现场-广东江门

专家建设公共技术服务平台服务质量评价，最关键的是平台自我的愿景，原珠海局设计基础条件、运营能力和服务功能三个一级指标，基础设施、团队建设、技术能力、获得资质；内部运营、资源集聚、宣传推广；信息服务、质量评价、技术培训和技术支持等 11 二级指标，以及 38 个三级指标。以结果为导向，以基础条件、运营能力和服务功能三个维度为方向，以服务业绩、经济效益和社会效益为绩效指标。指标权重的确定应该依据平台管理者、建设者以及平台用户的倾向性，在各层指标中运用两两比较丰富构造出判断矩阵，利用数学模型，采用层次分析法，并说明各个指标的重要性。评价业务的前景很广阔，尤其是现在政府主导类的公共平台越来越多。

专家回顾了检验检测公共技术服务平台发展的历史，对公共技术服务平台的评价是方方面面的评价，相关的指标尽量以定量来衡量。要进一步明确检验检测公共技术服务平台或公共技术服务平台的定义是什么？服务的对象，以及公共技

术服务平台的内涵是什么？

同时，公共技术服务平台评价的内容是多维度的，具体的评价是由谁来执行，得到谁的授权等。公共技术服务平台的自身管理者以及运行情况的评价，公共技术服务平台服务对象的评价，行业协会的评价，以及在需要的情况下进行第三方的评价。最重要的是公共技术服务平台评价结果的利用，谁来利用这评价结果，同时结合维度进行思考，如果定性太多，会带来很大的偏差。

考虑到检验检测公共技术服务平台的科学性、规范性以及公正性和客观性，评价的能力和服务可以借助认可准则 17025 相关的条款，对地方经济的贡献度，以及平台内部管理成本等进行一定的区分。最主要公共技术服务平台的定义和内涵，借助类似拱北海关技术中心等成功做法以及一些成果共享。

专家建议要深刻领会到什么是公共技术服务平台，如何来进行评价，建议不要说检验检测公共技术服务平台，这个把平台的范围缩小了。可以参考工信部对平台的评价，他们是粗线条形式，他们的“盲样”评价值得参考，进行公共技术服务平台评价是非常有意义的事情，目前没有平台评价的相关标准，所以需要固化准确的内涵。公共技术服务平台评价体系的复杂性，要抓住关键要素，要站住制高点，成为工信部的一个公共技术服务平台评价的模板工程，结合目前标准讨论稿内容，需要进行调整。

公共技术服务平台服务质量最核心、最要害的内容，要区分检验检测和公共技术服务平台的关系，检验检测是个性化服务，而公共技术服务平台是共性的公共服务，主要要从 3 个方面区别：公共服务是要高于个性服务，尤其是在定义的准备性，真正的内涵，提炼公共需求，内在的意义，作为管理是经营平台，服务是经营客户；区分检测和质量提升，公共技术服务平台追求的不是一般检测，不在于企业个体，而是具体的行业等；盈利第一和公益第一的区别，面向中小企业的技术机构，公益第一，用于企业的质量提升，资金的放大效应，这个也是对公共技术服务平台评价的一个很好的指标。

2020 年 11 月 05 日，在东莞市虎门信息传输线缆公共服务平台开展“检验检测公共技术服务平台服务质量评价指南团体标准研讨会-第 3 次会议”。会议对团体标准中检验检测公共技术服务平台和公共技术服务平台定义和分类进一步

明确和细化。



图3 团体标准第三次讨论会现场-广东东莞

将“3.1 检验检测公共技术服务平台”和“3.2 公共技术服务平台”位置互换，先给出“公共技术服务平台”定义，因为这两者是从属关系。并对“公共技术服务平台”定义进行了修改，删除了“研究开发产业共性与关键性技术、提高本地区创新能力”，增加“秉承“立足公益、集聚资源、开发共享、共同发展”理念”等。将“公共技术服务平台”中的“高新技术支持平台”修改为“技术支持平台”。

针对二级指标服务效果中服务结果细分为服务成效、客户满意度和潜在影响”三个二级指标修改为“服务结果细分为服务成效、经济效益、社会效应和客户满意度四个二级指标，”同时，增加了“经济效益”二级指标的细化指标：检验检测公共技术服务平台为服务对象降低成本情况，服务对象盈利能力提升情况，服务对象新产品带来经济收益，以及平台资金放大效应等。将“潜在影响”修改为“社会效应”，对其细化指标进行修改，增加了“对某个行业或者某个领域具有引领效果”，并将序号提至“客户满意度”之前。

最后将测算评价结果“评价结果采用五级评价，即优秀、良好、一般、合格、不合格。”修改为“评价结果采用五级评价，即五星、四星、三星、两星和一星。并于11月中旬形成工作组征求意见稿。

5.2 主要技术内容的确定

5.2.1 检验检测公共技术服务平台的定义

检验检测机构利用自身检测技术能力方面的优势，以服务地方经济发展为总体目标，为企业或服务对象提供质量分析评价服务、技术标准服务、预警与信息服 务、科研服务和咨询与培训服务等服务内容，为自身发展进行技术研发、科技创新活动，具有融合相关检测资源、集成政府相关服务功能的一体化平台。

5.2.2 确定原则

标准起草工作组经反复研究和讨论，确定了标准技术要求的确定原则：

- 1) 本标准主要针对检验检测公共技术服务平台服务质量评价指南；
- 2) 参考相关服务评价国家标准、行业标准以及起草组与检验检测公共技术服务平台意见反馈单位等确定各项技术要求指标；
- 3) 各要求均符合我国现行检验检测公共技术服务平台的能力与技术发展水平，经济可行。

5.2.3 评价原则

本标准主要从独立性、客观性、全面性和可操作性等方面考虑：评价组织或评价人员应独立进行，不应受任何其他组织和个人的干预。评价组织或评价人员应秉持公正的立场进行，应按照客观事实情况进行评审和评议。评价应涉及检验检测公共技术服务平台的五大服务体系，既不应有所疏漏，也不能以偏概全。评价指标应切合检验检测公共技术服务平台的实际情况，评价程序应切实可执行，评价报告应具有规范、完整、可读性。

5.2.4 评价指标

检验检测公共技术服务平台的服务质量评价可从其基础条件、运营能力、服务能力和服务结果 4 个要素展开，并将它们进一步细分为若干二级评价指标和三级评价指标，在对不同检验检测公共技术服务平台服务质量开展评价时，应当结合服务提供者业务的实际特点给予评价要素或者指标明确的解释，建立可操作的评价指标体系。

基础条件：细分为检测能力、技术能力、仪器设备及设施和协同创新能力四个二级指标，并根据每个二级指标再细化不同三级指标：

-
- a) 检测能力：检验检测公共技术服务平台获得相关资质认证或许可的情况，服务范围，服务场地等。
 - b) 技术能力：发表论文，申报科研/制标项目，获得专利授权/科技奖励，专家人才、专业人员、技术职称、学历学位等以及团队整体水平及协作情况。例如，专家人才在本专业发挥的技术优势和管理才能，不同级别的专业技术人员数量、专业人员中大学本科学历以上人数，大学本科以上学历的专业技术人员占服务提供者当年职工总数的比例。
 - c) 仪器设备及设施：仪器及设施设备满足服务需求的情况，仪器及设施设备服务的频次，高精尖仪器设备配备及用于服务的情况。
 - d) 协同创新能力：开展“检、学、研、企、政”研究和合作情况，解决关键检测技术的情况，破除技术壁垒和保障产品质量的情况，是否成为产业的检测科研基地，为产业共性关键技术的研发、推广和产业化提供技术支持；

运营能力：细分为资源集聚能力、宣传推广和内部运营三个二级指标，并根据每个二级指标再细化不同三级指标：

- a) 资源集聚能力：专家库或高级顾问、合作单位、地方政府支持、组织资源；
- b) 宣传推广：宣传资料、宣传渠道、信息发布途径及频次、线下宣传次数；
- c) 内部运营：平台发展规划及服务目标，人员流动情况，财务状况，被投诉情况，绩效考核实施状况。

服务能力：细分为质量评价服务、技术培训服务、技术支持服务、检测认证服务和信息服务等五个二级指标，并根据每个二级指标再细化不同三级指标：

- a) 质量评价服务；
- b) 技术培训服务；
- c) 技术支持服务；
- d) 检测认证服务；
- e) 信息服务：有效提供最新标准、检测技术、产品认证、质量管控等方面咨询和各种专业培训，使企业紧跟行业的最新标准法规和技术要求

服务结果：细分为服务成效、经济效益、社会效应和客户满意度四个二级指标，并根据每个二级指标再细化不同三级指标：

- a) 服务成效：为客户提供某一产品或多个产品的质量分析报告，为客户收集或整理标准，针对具体客户发布相关产品的国内外预警或特别提示，与客户有科研合作，并有实质性进展或成果，为客户提供咨询和专业培训；
- b) 经济效益：检验检测公共技术服务平台为服务对象降低成本情况，服务对象盈利能力提升情况，服务对象新产品带来经济收益，以及平台资金放大效应等。
- c) 社会效应：检验检测公共技术服务平台提供服务对客户的发展有支撑或者带动作用，对某个行业或者某个领域具有引领效果。例如，在产业技术转型升级、产品创新、应对国际贸易技术壁垒等方面发挥作用。
- d) 客户满意度：客户对服务的总体满意程度，例如，客户感受到的性价比、客户投诉率、服务提供者对客户投诉的处理。

5.2.5 评价模型

检验检测公共技术服务平台的服务质量评价指标主要有基础条件、运营能力、服务能力和服务结果四类指标构成，其中四者的权重为 S_1 、 S_2 、 S_3 与 S_4 。假设基础条件指标有 A_1 、 A_2 ... A_{N1} ，各指标权重为 G_1 、 G_2 ... G_{N1} ，则基

础条件分数为： $T_1 = \sum_{n=1}^{N1} A_n \cdot G_n$ 。运营能力指标有 B_1 、 B_2 ... B_{N1} ，各指标权重

为 X_1 、 X_2 ... X_{N1} ，则运营能力分数为： $T_2 = \sum_{n=1}^{N1} B_n \cdot X_n$ 。服务能力指标有 C_1 、

C_2 ... C_{N1} ，各指标权重为 Y_1 、 Y_2 ... Y_{N1} ，则服务能力分数为： $T_3 = \sum_{n=1}^{N1} C_n \cdot Y_n$ 。

服务结果指标有 D_1 、 D_2 ... D_{N1} ，各指标权重为 Z_1 、 Z_2 ... Z_{N1} ，则服务结果力

分数为： $T_4 = \sum_{n=1}^{N1} D_n \cdot Z_n$ 。则检验检测公共技术服务平台的服务质量评价总

分数为： $T = T_1 \cdot S_1 + T_2 \cdot S_2 + T_3 \cdot S_3 + T_4 \cdot S_4$ 。

5.2.6 确定权重的方法

在利用评价指标进行测算时，要根据不同特性的服务评价对象，确定合适权重来计算评价的综合得分。指标权重的确定方法可以采用主观赋权法、客观赋权法以及主客观综合集成赋权法。可以单不限于以下权重确定方法。

主观赋权评估法宜从以下方法中选择：

- 层次分析法；
- 专家调查法（德尔菲法）；
- 模糊分析法；
- 二项系数法；
- 环比评分法；
- 最小平方法；
- 序关系分析法；

客观赋权评估法宜从以下方法中选择：

- 最大熵技术法；
- 主成分分析法；
- 多目标规划法；
- 拉开档次法；
- 均方法；
- 变异系数法；
- 最大离差法；
- 简单关联函数法；
- 其他方法。
- 主客观综合集成赋权评估法将主观赋权评估法和客观赋权评估法结合在一起使用，从而充分利用各自的优点。

5.2.7 确定评价目标和主体

在进行检验检测公共技术服务平台的服务质量评价时，应先分析被评价

服务平台的特性，确定服务质量评价所关注的关键评价指标。根据对检验检测公共技术服务平台的特性分析结果，结合评价对象对评价结果的期望，评价者应科学合理制定检验检测公共技术服务平台服务质量的评价目标。应根据对检验检测公共技术服务平台的特性和评价目标，确定合适的评价主体，一般包括（本）组织机构自评、第二方测评和第三方评价。

确定评价技术方案，结合基础条件-运营能力-服务能力-服务结果框架设计适合的特定的检验检测公共技术服务平台的服务质量评价指标体系，并依据评价指标体系设计数据采集问卷，应结合服务特性和数据情况确定检验检测公共技术服务平台的评价指标的权重确定方法。

采集评价数据和信息时，参照如下要求：

- 采集数据可以采取现场访谈、问卷调查、网络调查、神秘顾客等一种或多种方式进行；
- 采集到的数据可以是定性的，也可以是定量的；
- 采集数据过程中可以先开展试调查，根据初步分析结果调整调查方式和问卷内容；
- 按照评价计划和细则的有关规定，研究和分析这些数据。

根据确定的评价指标体系和权重方法，利用采集到的数据信息，计算各项指标的分值和加权综合分值，得出服务质量评价结果。评价结果采用五级评价，即五星、四星、三星、两星和一星。

5.2.8 完成评价结果

撰写评价报告是对测算结果和已评定等级的概括呈现。其结果是对检验检测公共技术服务平台服务质量满足需求程度的一个综述，可结合评价目的得出相应的结论。评价主体应按照评价计划的时间点向服务质量评价委托方提交评价结果。

5.2.9 评价报告

评价报告至少应给出以下内容：

-
- 评价机构和项目方的基本情况，评价机构参与人员的资质和身份，评价专家的单位、资质和身份，项目方参与人员的资质和身份；
 - 评价目标；
 - 评价内容和方法；
 - 基础条件、运营能力、服务能力、服务结果及各指标的分数；
 - 评价专家及评价机构的指导意见；
 - 评价时间；
 - 评价结论及建议。

6. 标准先进性和特色性

6.1 先进性

本规范制定过程中起草小组查阅了国内外检验检测公共技术服务平台的相关法律法规、标准资料和科研论文，并在制定过程中多次与行业内专家进行了咨询和讨论，选择了检验检测公共技术服务平台的基础条件，包括检测能力、技术能力、仪器设备及设施和协同创新能力，运营能力，资源聚集能力、宣传推广能力和内部运营能力，服务能力，服务结果选择了服务成效、经济效益、社会效应和客户满意度等指标确保了检验检测公共技术服务平台服务质量评价的先进性。

本标准在服务质量评价要求指标选取上参考了目前高技术服务业服务质量评价指南相关的标准，以及考虑目前全国检验检测公共技术服务平台建设及运营相关情况，并优先采用现有的国家标准、行业标准对相关技术指标进行确定，本标准的制定在全国行业内起到示范带头作用。

6.2 特色性

检验检测作为当前国家重点发展的生产性服务业、高技术服务业以及科技服务业之一，既有基础性、前沿性，必须瞄准高精尖；又有实践性，应用性，必须弘扬工匠精神。树立以质取胜，精益求精，追求卓越的价值取向，以质量和效益为中心，以工匠精神严把检测质量关，不让低质产品流向市场，有效地提高供给质量，以质量提升促进供给侧结构性改革，全力推动质量实现更高水平的发展。充分发挥检测技术支撑作用，提高供给体系质量。检验检测等质量技术基础是质

量强市战略实施的重要技术保障，是推进供给侧结构性改革强有力的技术支撑。不断提升公共检测技术服务水平，助力新旧动能转换和转型升级突破，打造质量检测综合技术服务体，提升企业先进制造能力和产品质量总体水平，加强重点行业质量技术供给，创新质量技术服务模式，促进企业技术进步和质量创新。

本标准规范的制定充分考虑检验检测公共技术服务平台公益性和技术性特色，有利于促进检验检测公共技术服务平台健康、有序、快速增长，并在全国其他公共技术服务平台起到模范带头作用。

(1) 有利于提高推动中小微企业高速发展和壮大

随着我国经济进入新常态，检验检测公共技术服务平台的服务能力、服务方式、服务效率等与供给侧结构性改革、大众创业万众创新和深化“放管服”改革要求相比，还存在明显差距，特别是缺乏专门针对中小微企业特点制定的检测服务方案，迫切需要进一步加强检测服务平台建设，优化服务、减费降负、提质增效，支持和帮助中小微企业创新创业、发展壮大，更好地发挥质检系统在推进供给侧结构性改革、提升供给质量中的重要作用。

(2) 有利于推动产业升级改造

检验检测公共技术服务平台的科技研发创新功能的作用可以分为对内和对外，对内可以对平台承建单位的技术能力及成效起到很好的促进作用，科研项目、论文、专利、成果转化等平台基础能力建设都可以通过建立起相适应、相匹配的标准化制度进行管理；对外可以对服务单位的产品从研发、设计到生产都起到促进作用，通过对产品质量安全的检测、监控、改进形成一系列的服务体系，各流程可按标准化要求设立服务种类、流程及规范措施。

(3) 有利于检验检测公共技术服务平台提升公益服务能力

检验检测公共技术服务平台开展公益性服务可有效提升平台影响力，检验检测平台可开展技术帮扶、培训、科普等相关活动才促使社会了解检验检测的重要性，关注产品质量安全问题。标准化工作同样也能介入到公益性服务中去，如对培训活动的标准化，建立对培训流程、培训内容、培训效果、培训意见反馈等方面的标准化工作流程。同时，通过平台为提升服务质量或内涵，借助社会相关机构的资源来完善平台功能的额外附加值服务，金融服务，由于该项服务涉及到

相关部门的合作,而各单位的工作方式及流程可能不尽相同,因此对服务标准化管理是确保衍生服务能持续性发展的重要手段。

