《检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求》

编制说明

**一、任务来源**

根据“检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求团体标准立项公告”（粤特协[2020]14号），《检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求》列入广东省特种设备行业协会团体标准制定计划，由广东省特种设备检测研究院珠海检测院、广东省电子商务认证有限公司、 广东亿乐科技发展有限公司共同制定该标准。

**二、编制背景、目的和意义**

随着检验检测行业不断深入改革，检测机构规模迅速扩张，检测业务领域不断扩大，在需要处理的信息量成倍增长的情况下，如何优化现有资源、切实提高工作效率、实现信息共享、提升管理手段，把实验室检测技术人员和实验室管理人员从繁杂的常态化工作中解脱出来，成为我们必须要关注的重要课题。而解决这一问题的唯一出路，就是实行检验检测公共服务的信息化管理。

《检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求》是在《国务院关于在线政务服务的若干规定》指导下，围绕当前群众网上办事的痛点堵点和各地区各部门探索开展在线政务服务建设遇到的体制机制障碍，推动检验检测公共服务机构积极参与广东省、地级市检验检测公共服务平台的建设，做好平台与广东省、地级市一体化在线平台对接工作，推动建设一体化在线平台标准规范体系、安全保障体系和运营管理体系。为依法促进和保障检验检测公共服务平台建设，为企业和群众提供高效、便捷的政务服务，《检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求》明确了以下几方面内容：检验检测公共服务平台建设的目标要求和总体架构；检验检测公共服务平台建设管理的推进机制；检验检测在线公共服务平台可实现全流程在线办理；检验检测业务办理的基本要求；电子签名、电子印章、电子证照、电子档案的法律效力。为全面推进“一网通办”改革迈出关键一步。

因此，制定一项团体标准规范检验检测在线公共服务平台的建设和管理要求，有利于提升广东省行政区域内各地区、各部门检验检测在线公共服务平台建设管理的规范化、便利化水平，为企业和群众提供高效、便捷的公共服务，优化检验检测公共服务环境，该规则的编写是非常有必要的。

**三、编制思路及原则**

1. **编制思路**

本标准是以《国务院关于在线政务服务的若干规定》等法律法规及在线平台建设相关技术规范为基础，结合我省检验检测机构的特点和在线公共服务的现状，提出了检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求的一般要求、建设要求和管理要求，旨在提高检验检测在线公共服务平台建设管理规范化、便利化水平，优化检验检测在线公共服务流程， 营造良好的在线公共服务环境，为企业和群众提供高效、便捷的公共服务，并推动加快广东省一体化在线平台的建设进程，促进检验检测公共服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同，推进“全省标准统一、全流程网上办理”检验检测公共服务新模式。

1. **编制原则**

本标准编制过程中严格遵循了以下原则：

1、基础性原则

本标准的主要内容来源于在线公共服务法律法规及平台建设相关技术规范，基础性强，覆盖面广，具有较强的操作性。

2、协调性原则

本标准符合国家的政策，贯彻国家的法律法规，与检验检测的相关标准协调一致、衔接配套，符合检验检测服务的基本要求和过程要求，能够满足检验检测服务的需要。

3、合理性原则

本标准从全局出发，综合考虑广东省检验检测机构检验检测服务的实际和当前服务的发展方向以及受检单位的需求，合理可行，便于实施与监督。

4、规则性原则

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》规定的格式进行编写。

**四、编制过程与内容的确定**

为了全面提升检验检测在线公共服务平台建设管理规范化、便利化水平，为企业和群众提供高效、便捷的公共服务，实现全流程网上办理检验检测业务，优化检验检测公共服务环境，广东省特种设备检测研究院珠海检测院、广东省电子商务认证有限公司、广东亿乐科技发展有限公司经协商，计划协同制定《检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求》，规范广东省各地区、各部门检验检测公共服务平台的建设和管理，加快广东省一体化在线平台的建设进程，推动实现检验检测公共服务事项全省标准统一、全流程网上办理。

**（一）编制过程**

2019年8月组织成立了《检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求》团体标准起草组，并明确了分工。

各阶段基本工作情况如下：

（1）2019年8月~2019年10月，在前期资料搜集和初步调研的基础上起草小组进行了探讨分析，形成了标准制定工作方案和内容大纲。

（2）2019年10月~2019年12月，标准起草小组召开工作会议，明确了标准制定的基本原则与要求、计划进度、各参加单位及人员的工作分工，标准正式进入起草阶段，并形成标准草案，于2019年12月初报送广东省特种设备行业协会申请立项。

（3）2019年12月12日，《检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求》团体标准参与立项汇报。

（4）2020年3月20号，广东省特种设备行业协会下发立项通告文件，《检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求》团体标准正式立项。

（5）2020年3月~2020年4月，召集了专家研讨会和多次起草小组会议，经过反复研讨和修改，明确了对标准框架和内容的要求，形成征求意见稿。

（6）2020年4月26日，标准起草小组进行了两轮内部审定，根据科研室内部审定建议，对标准适用范围进行了修改。

（7）2020年5月，标准起草小组对修改后形成的标准征求意见稿再次进行了内部讨论和审定，确定无异议后，向广东省特种设备行业协会提交了团体标准征求意见相关材料。

**（二）内容的确定**

本标准规定了检验检测在线公共服务平台建设管理通用要求的一般要求、建设要求和管理要求。

**五、内容说明**

**（一）关于标准的适用范围**

本标准适用于广东省行政区域内各地区、各部门的检验检测在线公共服务平台的建设和管理。除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形除外，广东省公共服务事项信息化建设管理可参照执行。

**（二）关于标准的属性**

本标准为服务规范，综合标准的使用目的，本标准建议为推荐性团体标准。

**（三）有关条款的说明**

**1、范围**

本标准适用于广东省行政区域内各地区、各部门检验检测公共服务平台的建设管理，目的是为了规范检验检测在线公共服务平台的建设和管理，进一步推动广东省一体化在线平台的建设进程，促进检验检测公共服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同，推进“全省标准统一、全流程网上办理”检验检测公共服务新模式。

**2、术语和定义**

对适用于本规范的有关术语进行了定义，包括检验检测公共服务机构、检验检测在线公共服务平台，避免引起歧义。本标准涉及的术语和定义有检验检测公共服务机构、检验检测在线公共服务平台、管理人员、一体化在线平台、电子签名、电子印章、电子证照、电子档案、服务相对人。

**3、一般要求**

本章节对检验检测在线公共服务平台的一般要求作出了规定，对检验检测公共服务机构、检验检测在线公共服务平台、电子材料、档案管理等要求进行了说明。

**4、建设要求**

本章节对检验检测在线公共服务平台的建设要求做出了规定，对平台建设的基本原则、使用质量和产品质量要求进行了说明。其中，使用质量要求包括检验检测在线公共服务平台的有效性、效率、满意度、抗风险、周境覆盖5个特性。产品质量要求包括检验检测在线公共服务平台的功能性、性能效率、易用性、可靠性、维护性、可移植性、兼容性、信息安全性8个特性。针对上述特性做出了相应的说明。

**5、管理要求**

本章节对检验检测在线公共服务平台的管理要求做出了规定，对内容管理要求、技术管理要求、服务流程要求和监督管理要求进行了说明。

内容管理要求对用户账户、管理人员、信息内容公示的要求进行了说明，目的是明确责管理人员职责和平台公示信息的透明化。

技术管理内容包括运行环境、操作系统、数据库、日志，明确了平台技术管理的各项要求，确保平台安全可靠运行。

服务流程包括业务咨询、业务受理、电子数据归档、服务评价、投诉处理，主要是明确申请检验检测服务的工作要求、配合要求和相应的工作时限要求，并通过制定相应的服务评价机制和投诉处理机制，全流程提升客户服务满意度。

监督管理包括服务质量监督、业务受理监督、应急管理监督，明确了监督内容及相应机制，全面提升特种设备检验检测服务的质量。

**（四）与现有相关标准的关系**

本标准依据《国务院关于在线政务服务的若干规定国务院令 〔第716号〕》、GB/T 25000.10-2016 第10部份、GB/T 25000.51-2016 第51部分、《中华人民共和国密码法》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国电子签名法》等规定进行编写。

**（五）贯彻标准的要求和措施建议**

本标准发布后，建议对广东省检验检测服务机构进行宣贯和培训，在相关检验检测服务机构上实施，规范检验检测机构的在线平台建设和管理，提升检验检测服务机构的公共服务能力。

**（六）其他情况的说明**

1、本标准没有直接引用国外标准。

2、本标准为第一次编制。

3、本标准没有涉及重大分歧意见。

4、本标准没有涉及废止现行有关标准。