

# 团 体 标 准

T/GDASE 0022—2020

---

## 检验检测机构在线公共服务平台建设和 管理通用要求

General requirements for the construction and management of online platform for inspection and detection organization of public services

2020-08-26 发布

2020-08-26 实施

---

广东省特种设备行业协会 发布

## 目 录

前 言.....	II
引 言.....	III
1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4. 一般要求.....	2
5. 建设要求.....	3
6. 管理要求.....	5
参考文献.....	8

## 前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广东省特种设备检测研究院珠海检测院提出。

本标准由广东省特种设备行业协会归口。

本标准起草单位：广东省特种设备检测研究院珠海检测院、广东省特种设备检测研究院、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、华南理工大学、广东省水利水电科学研究院、广东省建筑材料研究院、广州交投工程检测有限公司。

本标准主要起草人：陈炜美、李洁婷、吴潮标、戚政武、黄桂林、周恺、邓泽海、郑海珍、谢惠筠、李璐嘉、彭凯琳、胡渝、邓震洋、李芳明、周若愚、赵可昕、尹新龙、李学文、李新伟。

本标准首次发布。

## 引 言

为加快全国一体化在线政务服务平台建设，2019年4月26日，国家出台首部规范在线政务服务的行政法规——《国务院关于在线政务服务的若干规定》，是对全国在线政务服务进行逐级要求。文中提及，政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。而本标准提及的检验检测公共服务事项是公共服务事项一类。

本标准是为了提高检验检测机构在线公共服务平台建设和管理规范化、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，特此制定。

本标准的发布，规范了广东省各地区、各部门检验检测机构在线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，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。

# 检验检测机构在线公共服务平台建设和管理通用要求

## 1 范围

本标准规定了检验检测机构在线公共服务平台建设和管理的术语和定义、一般要求、建设要求和管  
理要求。

本标准适用于广东省行政区域内检验检测机构在线公共服务平台的建设和管理。

## 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 25000.10 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价(SQuaRE)

第 10 部分：系统与软件质量模型

GB/T 25000.51 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价（SQuaRE）

第 51 部分：就绪可用软件产品（RUSP）的质量要求和测试细则

GB/T 31072 科技平台 统一身份认证

GB/T 36901 电子证照 总体技术框架

GB/T 36902 电子证照 目录信息规范

GB/T 36903 电子证照 元数据规范

GB/T 36904 电子证照 标识规范

GB/T 36905 电子证照 文件技术要求

GB/T 36906 电子证照 共享服务接口规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**检验检测机构** inspection and testing public service

负有检验检测公共服务职责的机构。

### 3.2

**在线公共服务平台** online public service platform

检验检测机构建立的实现全流程网上办理的公共服务平台。

### 3.3

**管理人员** administration

在检验检测机构中，从事检验检测在线公共服务平台建设和管理的服务人员。包括但不限于信息建设人员、平台管理人员、业务受理人员、申诉与投诉处理人员、服务监督管理人员。

### 3.4

**电子签名 electronic signature**

数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。

**3.5****电子印章 electronic seal**

基于可信密码技术生成身份标识，以电子数据图形表现的印章。

**3.6****电子证照 electronic certification**

由计算机等电子设备形成、传输和存储的证件、执照等电子文件。

**3.7****电子档案 electronic archives**

具有凭证、查考和保存价值并归档保存的电子文件。

**4 一般要求**

**4.1** 检验检测机构建立的平台应符合《国务院关于在线政务服务的若干规定》（国务院令 第716号）的相关规定。

**4.2** 检验检测机构应积极参与广东省政务服务平台建设，做好平台与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。

**4.3** 除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，检验检测公共服务事项应纳入一体化在线平台办理。

**4.4** 检验检测机构建立的平台应组建自然人身份信息、法人单位信息等用户身份认证系统，为用户提供统一身份认证服务，实现一次认证、全网通办。

**4.5** 检验检测机构应按照规范化、标准化要求编制办事指南。

**4.6** 办事指南应明确检验检测公共服务事项的受理条件、办事材料、办理流程等信息，且应在平台公布。

**4.7** 用户在线办理检验检测公共服务事项，应提交真实、有效的办事材料。

**4.8** 检验检测机构通过数据共享能够获得的信息不应要求用户另行提供。

**4.9** 检验检测机构不应将用户提交的办事材料用于与检验检测公共服务事项无关的用途。

**4.10** 检验检测公共服务中，检验检测机构应使用符合《中华人民共和国电子签名法》规定条件的电子签名。电子签名与手写签名或者盖章具有同等法律效力。

**4.11** 为确保电子材料合法有效，检验检测公共服务中使用的电子材料应加盖与实物印章具有同等法律效力的电子印章。

**4.12** 电子签名、电子印章应按照《中华人民共和国电子签名法》第十六条、《中华人民共和国网络安全法》第二十九条规定通过第三方机构认证。检验检测机构应选择经国家密码管理局、中华人民共和国工业和信息化部认定的从事电子政务电子认证服务的第三方机构进行认证。

**4.13** 检验检测公共服务中使用的电子证照，应按 GB/T 36901、GB/T 36902、GB/T 36903、GB/T 36904、GB/T 36905、GB/T 36906 制作和管理，应采用标准版式文档格式，与纸质证照具有同等法律效力。

**4.14** 除法律、行政法规另有规定外，电子证照和加盖电子印章的电子材料可作为办理检验检测公共服务事项的依据。

**4.15** 检验检测机构应对履行职责过程中形成的电子文件进行规范管理，按照《国家档案局办公室关于〈电子档案管理系统基本功能规定〉的通知》（档办发〔2017〕3号）要求归档。符合档案管理要求的电子档案与纸质档案具有同等法律效力。

**4.16** 除法律、行政法规另有规定外，电子文件不需要以纸质形式归档。

4.17 检验检测机构及其管理人员应依法履行职责，不得泄露、出售或者非法向他人提供履行职责过程中知悉的个人信息、隐私和商业秘密。

4.18 电子签名、电子印章、电子证照以及相关检验检测公共服务事项数据安全涉及电子认证、密码应用的，应按照法律、行政法规和国家有关规定执行。

## 5 建设要求

### 5.1 基本原则

5.1.1 平台应参照 GB/T 25000.10 进行建设，符合标准、协同、扩展、高效的原则。

5.1.2 平台建设应合理利用现有硬件资源、技术构架应设计合理、数据仓库规划科学、软件开发和维护具有前瞻性和先进性。

5.1.3 平台的建设应符合使用质量模型和产品质量模型。

5.1.4 平台所涉及的所有第三方软件必须正版化。

### 5.2 使用质量要求

5.2.1 平台应按使用质量模型进行建设。使用质量模型包括有效性、效率、满意度、抗风险、周境覆盖共5个特性。

5.2.2 从用户角度对平台产品提出的质量要求，主要取决于用户使用的绩效，使用质量是面向用户的内部和外部质量的组合效果。

5.2.3 使用质量与其他平台产品质量特性之间的关系取决于用户类型：

- a) 对用户来说，使用质量是有效性、效率和满意度的结果；
- b) 对开发平台的管理人员来说，使用质量是抗风险的结果；
- c) 对维护平台的管理人员来说，使用质量是周境覆盖的结果。

#### 5.2.4 有效性

5.2.4.1 适用时，平台说明应根据GB/T 25000.10包含有关使用质量中有效性的陈述。

5.2.4.2 平台应按照平台说明中陈述的使用质量——有效性特征来执行并通过用户文档获取帮助。

5.2.4.3 平台应提供评价达到目标使用效率的手段。

#### 5.2.5 效率

5.2.5.1 适用时，平台说明应根据GB/T 25000.10包含有关使用质量中效率的陈述。

5.2.5.2 平台说明应明确用户实现特定目标所需的资源信息。

5.2.5.3 平台可供多个用户并发使用，系统服务器最低配置下可行的最大并发最终用户数为100人。

#### 5.2.6 满意度

5.2.6.1 适用时，平台说明应根据GB/T 25000.10 包含有关使用质量中满意度的陈述，考虑有用性、可信性、愉悦性和舒适性。

5.2.6.2 在平台设计时，应针对平台向不同类型的用户征询满意度，制定在线收集用户、管理人员的意见反馈制度。聚焦用户，不断改进平台以提升满意度。

#### 5.2.7 抗风险

5.2.7.1 适用时，平台说明应根据GB/T 25000.10包含有关使用质量中抗风险的陈述，考虑经济风险缓解性、健康和安全风险缓解性和环境风险缓解性。

5.2.7.2 根据系统架构应充分考虑时域、空域和地域的风险等级，做好抗风险的应急处置方案和定期组织风险评估、风险分析、安全性教育和培训。制定预警和应急措施，以应对平台漏洞和黑客攻击，对于一般性问题要有规避和补救反应。

5.2.7.3 平台的使用存在已知风险或需要特殊培训的情况下，平台说明中应包括非公开信息。

### 5.2.8 周境覆盖

5.2.8.1 适用时，平台说明应根据GB/T 25000.10包含有关使用质量中周境覆盖的陈述，要考虑周境完备性和灵活性。

5.2.8.2 平台说明中如包含依从性的信息，该依从性的覆盖范围应明确说明。

## 5.3 产品质量要求

### 5.3.1 功能性

5.3.1.1 平台应具有提供所需精确度的正确结果或相符效果的能力。处理多批次交叉业务时，不应因流程繁琐、数值换算、符号识别等操作导致精确度偏离。

5.3.1.2 平台应与广东省各地区、相关部门的检验检测平台互联互通，以达到原始数据录入能被多个信息平台处理，实现同一数据共享处理，即数据共享和业务协同。

5.3.1.3 用户应经授权后正常访问相应数据和信息，未经授权的用户禁止访问。用户信息定密级为机密级。

### 5.3.2 可靠性

5.3.2.1 平台的运行具备高稳定性，具备分布式集中部署和对象优化、缓存优化；平台应具备软硬件系统的冗余，提供热备份和容灾功能，应对灾难时可保持正常运行。

5.3.2.2 平台在总体技术框架和应用逻辑结构上应具有良好的成熟性与验证性。

5.3.2.3 平台出现故障时应具有自我处理能力，应能识别、屏蔽和提示可能引起平台崩溃、异常退出的用户输入或错误操作。

5.3.2.4 平台系统出现异常后应能在较短时间内恢复且数据保持完整一致，局部故障在不中断平台运行情况下可进行在线维护。

### 5.3.3 易用性

5.3.3.1 应提供直观易用、友好的用户操作界面，方便不同层次的用户使用。操作界面标准规范统一，信息提示简单明确，最大限度减少冗余操作，减少数据重复录入。

5.3.3.2 用户操作界面应功能易用，界面清晰。

5.3.3.3 用户应通过简单的帮助示范界面，解决平台操作中遇到的问题。

5.3.3.4 平台应操作简便，用户可自行进行管理、维护和升级。

5.3.3.5 平台应以简体中文为指定语言的支持能力，有条件可加入繁体中文、英文等。

### 5.3.4 效率性

5.3.4.1 平台主要功能在单点操作下响应时间在2秒之内；主要功能在最大负载情况下，单个用户响应时间在5秒之内。根据各类检验检测业务特点，对于特定功能，应考虑突发性大规模用户并发访问的支持能力和拓展能力。

5.3.4.2 服务器端CPU平均利用率应不高于70%；内存占用率不高于70%，无内存泄露或溢出。

### 5.3.5 维护性



5.3.5.1 平台应提供日常监控运行情况和远程技术支持的功能。出现故障时，应及时记录平台故障前后的状态，并将数据分析算法，导出分析报表。

5.3.5.2 平台应基础框架清晰，代码质量高，注释精细可靠，管理人员能比较容易找到修改点，且修改不会对平台的其他功能造成影响。

5.3.5.3 平台发布前，应做好测试工作，如压力测试、时长测试、安全测试等保障稳定运行测试，运行后定期做好一体化在线平台的更新工作，以及检验检测信息数据的备份。合理使用限流、监控、冗余、容灾、降级技术，确保平台稳定运行。

### 5.3.6 可移植性

5.3.6.1 平台应具有从一种环境迁移到另外一种环境的能力。

5.3.6.2 平台应能够适应新的操作系统和不断更新版本的操作系统，应适应新的软硬件环境及应用对象的变化。

5.3.6.3 平台应能够适应不同的操作系统、硬件环境，具有高度兼容性，充分利用现有资源，与原有平台无缝连接。

### 5.3.7 兼容性

5.3.7.1 适用时，平台运行应符合 IE 6.0 及以上版本的浏览器。能判断与其他常用平台一起使用时，是否会造成其他平台运行错误或平台本身不能正确实现其功能。

5.3.7.2 平台使用应支持 WIN 2000、XP\7\8\9 系统。

5.3.7.3 平台应兼容移动客户端，支持主流移动端操作系统。

### 5.3.8 信息安全性

5.3.8.1 平台应按照信息安全要求，对访问权限进行管理，只允许相应授权用户访问保密数据。

5.3.8.2 平台应能够识别对结构数据库或文件完整性产生损害的事件，阻止该事件发生，并通报给授权用户。

## 6 管理要求

### 6.1 内容管理要求

#### 6.1.1 用户帐户管理

6.1.1.1 对机构注册账户，管理人员应核实其统一社会信用代码等信息。

6.1.1.2 对个人注册账户，管理人员应核实其身份证等信息。

#### 6.1.2 管理人员要求

6.1.2.1 管理人员应遵守国家网络和信息安全的相关规定。

6.1.2.2 管理人员应负责平台内容的监督和审查，负责平台运行和安全保障，提供指导和技术支持。

6.1.2.3 管理人员应严格保密用户的相关信息，因泄露或非法向他人提供信息的，追究相关人员责任。

#### 6.1.3 信息内容公示

6.1.3.1 平台应公示互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识。

6.1.3.2 平台应公示检验检测机构联系地址、邮政编码、联系电话、电子信箱、监督投诉电话、网站相关备案号等信息。

6.1.3.3 平台应公示法律、法规规定及其他应披露的信息。

## 6.2 技术管理要求

### 6.2.1 运行环境管理

6.2.1.1 管理人员应负责平台运行的硬件和软件管理,包括验证性测试、安装、启用、升级、维护等。

6.2.1.2 管理人员应负责统一保管和安全存放平台所有用户口令,明确责任,不得泄漏。

### 6.2.2 操作系统管理

6.2.2.1 管理人员应保持平台的可用性,及时更新平台相应功能。

6.2.2.2 管理人员应负责管理系统和应用程序服务进程,及时关闭与业务无关的服务。

6.2.2.3 管理人员应定期检查平台的用户、口令及权限设置的正确性。

6.2.2.4 管理人员应确保平台用户的口令采用加密方式储存。

### 6.2.3 数据库管理

6.2.3.1 管理人员应及时维护、更新数据库信息,保持数据库的可用性。

6.2.3.2 管理人员应负责管理数据库的备份、升级、优化等内容。

6.2.3.3 管理人员应定期检查数据库的用户、口令及权限设置的正确性。

### 6.2.4 日志管理

6.2.4.1 管理人员应对运行过程中涉及的各类文档进行分类管理,统一存放。

6.2.4.2 管理人员应保证文档读取和版本更新的及时性。

## 6.3 服务管理要求

### 6.3.1 咨询服务

6.3.1.1 管理人员提供的咨询服务方式应包括但不限于线上咨询、电话咨询和现场咨询。

6.3.1.2 管理人员提供的咨询服务应遵循一次性告知制度。

6.3.1.3 管理人员应指引用户查阅线上业务流程、办事指南、注意事项。

6.3.1.4 管理人员应解释清楚不属于检验检测机构答复或解决的问题,并予以引导。

### 6.3.2 业务受理

6.3.2.1 管理人员应按照检验检测机构相关规定对业务相关信息进行核实。

6.3.2.2 管理人员应在检验检测公机构要求时限内完成受理工作。

6.3.2.3 对于不符合受理要求的业务,管理人员应一次性告知不予受理的原因或需要补充材料的清单。

### 6.3.3 数据归档

6.3.3.1 检验检测机构应建立数据管理制度,确保平台相关数据的保密性及完整性。

6.3.3.2 检验检测机构应设有专人(即:管理人员)管理和维护平台相关的电子数据。

6.3.3.3 管理人员应建立数据统计库,保障数据质量,负责及时备份和存档相关数据。

### 6.3.4 服务评价

6.3.4.1 检验检测机构应建立服务质量评价机制,开展服务质量、服务满意度调查,定期公示评价结果,不断改进服务质量。

6.3.4.2 管理人员应完善服务监督方式，建立服务质量监督反馈制度。

### 6.3.5 投诉处理

6.3.5.1 针对用户反馈的意见及评价，管理人员应认真做好登记，区别不同情况进行处理。

6.3.5.2 管理人员应对投诉内容进行调查核实，并将调查结果与处理结果统一进行记录和存档。

6.3.5.3 投诉处理完毕后管理人员应及时将处理意见反馈至投诉人。

6.3.5.4 管理人员应对投诉事件进行回访，形成用户评价资料并存档。

## 6.4 监督管理要求

### 6.4.1 服务质量监督

6.4.1.1 检验检测机构应建立健全服务质量管理责任制，制定服务质量管理规章制度。

6.4.1.2 管理人员应定期开展用户服务满意度调查，包括电话回访、问卷调查等。

6.4.1.3 检验检测机构应定期考核管理人员的专业知识以及解决用户问题的能力。

6.4.1.4 管理人员应完善办事指南信息及咨询投诉渠道，提高业务办理公开透明度，广泛接受社会监督。

### 6.4.2 业务受理监督

6.4.2.1 检验检测机构应制定业务受理操作流程及作业指导书，并严格执行。

6.4.2.2 检验检测机构应定期考察管理人员的业务沟通能力以及发现问题能力。

### 6.4.3 应急管理监督

6.4.3.1 检验检测机构应制定应急响应预案，规定应急响应的组织结构、人员职责、监测预警、预案启动级别、处置流程。

6.4.3.2 检验检测机构应制定应急响应制度，规定应急响应的目标、范围、处置原则、管理措施。

6.4.3.3 检验检测机构应建立应急响应组织，设置应急响应责任人、现场负责人、现场执行人。

### 参 考 文 献

- [1] DB51/T 2508 社区公共服务综合信息平台技术规范
  - [2] T/GDAQI 008 特种设备检验检测服务规范
  - [3] 《中华人民共和国密码法》 中华人民共和国主席令(第35号)
  - [4] 《中华人民共和国网络安全法》 中华人民共和国主席令(第53号)
  - [5] 《中华人民共和国电子签名法》 中华人民共和国主席令(第18号)
  - [6] 《国务院关于在线政务服务的若干规定》（国务院令 第716号）
  - [7] 《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）
  - [8] 《国家档案局办公室关于〈电子档案管理系统基本功能规定〉的通知》（档办发〔2017〕3号）
  - [9] 《政府机关使用正版软件管理办法》（国办发〔2013〕88号）
-