

DB3202

无 锡 市 地 方 标 准

DB3202/T 1064—2024

质量基础设施“一站式”服务线上平台 入驻机构管理规范

Management specification for organizations settled of quality infrastructure one-stop
service online platform

2024 – 02 – 23 发布

2024 – 02 – 29 实施

无锡市市场监督管理局

发 布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 入驻条件 1

5 入驻流程 1

6 日常管理 2

7 监督管理 2

附录 A （规范性） 入驻机构承诺书..... 4

前 言

本文件按照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》的规定起草。

本文件由无锡市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：江阴市市场监督管理局、江苏澄信检验检测认证股份有限公司。

本文件主要起草人：易海红、金荣蕾、彭华涛、周磊。

质量基础设施“一站式”服务线上平台入驻机构管理规范

1 范围

本文件规定了质量基础设施“一站式”服务线上平台入驻机构的入驻条件、入驻流程、日常管理和监督管理。

本文件适用于入驻线上平台并通过线上平台向社会提供质量基础相关服务的第三方机构。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量基础设施“一站式”服务 one-stop service for the quality infrastructure

通过集成计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管理及知识产权等质量基础设施要素资源，以线上线下融合的方式，为企业、产业、区域提供的全链条、全方位、全过程综合服务。

3.2

线上平台 online platform

依托于网络，为企业、产业、区域提供质量基础设施“一站式”服务的平台。

4 入驻条件

4.1 入驻机构应配备专/兼职客服人员，按照其核准的经营范围或业务范围通过线上平台开展服务活动。

4.2 入驻机构开展的服务项目如有资质要求时应具备相应的资质，资质证书在有效期内。

4.3 入驻机构应建立与工作匹配的管理制度，近三年内无违法违规行，未列入过经营异常名录、严重违法失信名单。

4.4 入驻机构为计量、标准化、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权、人才培养等专业服务机构的，应满足以下要求：

- a) 具有良好的商业信誉；
- b) 具有专业领域内提供相关技术服务的能力。

4.5 入驻机构为共享实验室（仪器设备）类，应在区域内处于领先地位，设备运行保养良好。

5 入驻流程

5.1 入驻申请

入驻机构通过线上平台的机构入驻页面在线填写《机构入驻申请表》，向线上平台提出入驻申请，并提供加盖公章的以下材料：

- a) 有效期内的营业执照或法人证书复印件；
- b) 机构有效期内相关资质证书复印件；
- c) 质量基础设施“一站式”服务线上平台《入驻机构承诺书》（附录 A）；
- d) 符合本文件 4.2~4.4 条的相关证明材料。

5.2 资格审核

5.2.1 线上平台应在 3 个工作日内将资料审核结果通知入驻机构。资料不完善的可重新补充资料并提交审核。

5.2.2 根据实际情况需要，线上平台运维机构有必要请拟入驻机构进一步提供相关证明材料、开展实地调查了解的，拟入驻机构应积极配合。

5.2.3 入驻机构名称、办公地址、法人或负责人、能力资质等主要信息发生变更时，应及时向线上平台提交下列相关资料：

- a) 营业执照；
- b) 其他相关资料（如主管部门批文、房屋产权证书、资质证明材料或租赁合同等）。

5.2.4 入驻机构应配合线上平台的年度审核，递交相关证明材料。

5.3 退出

入驻机构主动退出线上平台的，由入驻机构向线上平台运维机构提出退出申请，在协助处理完毕该入驻机构在线上平台的各类遗留问题后，办理退出手续，方可退出。

6 日常管理

6.1 入驻机构及其客服人员应严格遵守执业规则和职业道德，依法开展自身业务，并承担相应法律责任。

6.2 入驻机构客服人员应按照线上平台相关要求，进行线上平台操作和客户服务。入驻机构应加强客服人员相关培训。

6.3 入驻机构应在正式入驻之日起 10 个工作日内按线上平台相关要求及时完善机构信息、服务方案等，主动接受线上平台和客户的监督。

7 监督管理

7.1 入驻机构应接受线上平台管理机构不定期对服务情况的抽查。

7.2 线上平台应提供电话、网上、服务站点和信件投诉服务等渠道，并设置投诉表格，其内容主要包括：

- a) 投诉受理编号；
- b) 被投诉入驻机构；
- c) 投诉类型。

7.3 线上平台针对用户投诉，应对投诉内容进行调查核实，并将投诉内容反馈至对应入驻机构进行处理；投诉处理完毕后，线上平台应及时将处理意见反馈至投诉人。

7.4 入驻机构服务情况抽查结果不符合线上平台相关管理要求的，由线上平台管理机构发出清退通知，入驻机构处理完相关遗留问题后退出。

7.5 入驻机构因故关闭的，应在关闭后1个月内向线上平台登记注销；入驻机构因违法、违规或其他行为被取消资质的，线上平台可直接注销该机构。

附 录 A
(规范性)
入驻机构承诺书

以下规定了质量基础设施“一站式”服务线上平台入驻机构承诺书的相关内容。

质量基础设施“一站式”服务线上平台入驻机构承诺书

为规范机构入驻质量基础设施“一站式”服务线上平台流程和服务行为，维护公正公平、科学准确、规范有序的质量服务环境，现作出以下承诺：

1、承诺在质量基础设施“一站式”服务线上平台提交的所有资料（含提供的服务项目和服务方案等）合法规范、真实有效，并遵守线上平台运行管理的相关规定。

2、承诺遵守国家有关法律、法规、规章和政策文件规定，确保相关资质合法有效，并在职能职责和资质允许的范围内开展检验检测等服务活动。

3、承诺遵守国家有关法律、法规、规章对计量、标准、检验检测、认证认可、管理咨询等工作的要求，严格依法施检和服务，严格依据相关政策、标准和规定程序开展检验检测等服务，不伪造检验检测数据、不出具虚假报告，确保检验检测数据和结果真实、准确、完整，努力提升服务质量满意度。

4、承诺对外独立开展计量、标准、检验检测、认证认可、管理咨询等服务工作，不受来自内部与外部的压力和商业、财务等方面的干预。

5、承诺严格保守客户的技术、资料、数据以及其他商业机密，不利用客户的技术与资料从事技术开发和服务等活动。

6、承诺通过线上平台提供计量、标准、检验检测、认证认可等服务过程中，与服务委托方产生的纠纷、争议、侵权、索赔等事宜，由本机构负责，按照相关法律、法规、规章规定积极、妥善处理，并将处理结果及时上报线上平台。

7、承诺未经线上平台管理单位授权，不擅自以线上平台名义在社会上开展宣传、营销、会议及其他相关业务活动。

8、承诺在入驻线上平台期间，自觉遵守线上平台运营的相关规定，服从线上平台管理单位的工作安排，积极配合线上平台运维机构开展好线上平台推介、调研、交流等各项活动，主动接受服务效能考核。

9、承诺入驻线上平台提供服务期间，不利用线上平台制作、复制和传播下列信息，否则本机构承担全部法律责任：

- 煽动抗拒、破坏宪法和法律、行政法规实施的；
- 煽动颠覆国家政权，推翻社会主义制度的；
- 煽动分裂国家、破坏国家统一的；
- 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 捏造或者歪曲事实，散布谣言，扰乱社会秩序的；
- 宣扬封建迷信、淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖、教唆犯罪的；
- 公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人的，或者进行其他恶意攻击的；
- 损害国家机关信誉的；
- 其他违反宪法和法律、行政法规、政策要求、会议精神的；
- 有违社会主义精神文明、价值观、道德观和传统文化的。

以上承诺如有不实之处，愿负相应的法律责任，并承担由此产生的一切后果。

法定代表人（签字）：_____

入驻机构（公章）：
年 月 日
