

附件 2:

信息化和工业化融合管理体系 贯标咨询服务监督与评级办法（试行）

1 总则

1.1 两化融合管理体系贯标咨询服务应遵循“自愿、诚信、公开”的原则。

1.2 本办法明确了两化融合管理体系贯标咨询服务的监督管理要求，用于规范贯标咨询服务市场秩序。

2 基本条件与要求

2.1 在中华人民共和国境内注册的机构，可自愿从事两化融合管理体系贯标咨询服务，企业与从事贯标咨询服务的机构自愿开展合作。

2.2 两化融合管理体系评定机构及评定人员不得从事两化融合管理体系贯标咨询服务。

2.3 中国两化融合咨询服务联盟（以下简称联盟）面向从事贯标咨询服务的机构及人员提供两化融合管理体系相关专业培训，并公布培训合格的人员及其所在的机构。

2.4 联盟依托两化融合管理体系工作平台（gltx.cspiii.com）（以下简称平台），对两化融合管理体系贯标咨询服务进行监督管理。

3 信息保留与公开

3.1 从事贯标咨询服务的机构应协助贯标企业在贯标工作跟踪服务系统（gltxgb.cspiii.com）上及时更新贯标全流程相

关资料与信息，各相关方依据相关信息对企业贯标进展情况跟踪分析，并对贯标咨询服务进行监督和评价。

3.2 从事贯标咨询服务的机构应在贯标项目结束的三个月之内，请贯标企业填写贯标工作跟踪服务系统中的客户满意度调查问卷，调查问卷主要包括但不限于以下内容：

1) 企业对贯标咨询服务的整体满意程度；

2) 企业对贯标咨询服务为企业管理改善和能力提升所带来的价值的满意程度；

3) 企业对现状调研及诊断所提供咨询服务的满意程度；

4) 企业对体系分析策划所提供咨询服务的满意程度；

5) 企业对体系文件编写所提供咨询服务的满意程度；

6) 企业对体系运行所提供咨询服务的满意程度；

7) 企业对所提供培训服务的满意程度；

8) 企业对咨询人员服务态度的满意程度；

9) 企业对咨询人员专业素质的满意程度。

3.3 从事贯标咨询服务的机构应在平台上进行注册，对于不涉及本机构与所服务企业商业秘密的贯标业务相关信息，按需通过平台对社会进行公开，公开的信息至少包括以下内容：

1) 机构的注册资本、所在省市、主要服务行业、基本情况介绍、联系方式、联系地址等；

2) 机构从事两化融合管理体系贯标咨询服务的年限，以及相关业务的年平均收入范围；

3) 机构从事信息化咨询、管理咨询以及其他相关咨询业

务的年限，以及相关业务近3年平均收入的范围；

4) 参加联盟组织的两化融合管理体系专题培训并考核合格的贯标咨询人员数量和名单；

5) 提供两化融合管理体系贯标咨询服务的企业数量、企业名单、项目起始和结束时间、项目咨询人员、企业现场工作量（人日数量）、客户满意情况等；

6) 所形成的两化融合管理体系相关知识、经验和创新成果，及其被引用和认可的情况等；

7) 其他与两化融合管理体系贯标咨询业务相关的情况。

3.4 从事贯标咨询服务的机构按照3.3要求所公开的信息应真实、准确，并接受社会各方监督。

3.5 联盟可根据两化融合管理体系贯标咨询服务市场的发展情况，动态调整信息公开的范围与内容。

4 投诉、举报及处理

4.1 对贯标咨询服务机构在平台公开的信息有异议，社会各方可通过平台进行投诉或举报，并提供相关证据。

4.2 贯标咨询服务机构应通过平台对投诉和举报作出回应，并提供相关证据。

4.3 对于经沟通仍难以调解的投诉或举报，联盟基于双方提供的证据，组织专家进行处理。

4.4 对于贯标咨询服务机构公开虚假信息、以及贯标咨询服务机构及人员在贯标咨询服务中的其他不当行为，核实无误后，联盟通过平台等渠道向社会进行公告。

5 评级

5.1 联盟定期或不定期组织对贯标咨询服务机构进行评级。

5.2 贯标咨询服务机构评级依据包括但不限于以下方面：

1) 贯标咨询服务机构在平台上公开信息的真实性和完整性；

2) 贯标咨询服务机构所服务的企业在贯标工作跟踪服务系统中填报信息的真实性和完整性；

3) 贯标咨询服务机构团队情况、专业水平和综合实力；

4) 贯标咨询服务机构分享的两化融合管理体系相关知识、经验和创新成果情况；

5) 贯标咨询服务的客户满意度情况；

6) 贯标咨询服务的社会投诉、举报及处理情况等。

5.3 联盟通过平台等渠道对优秀的贯标咨询服务经验和成果进行宣传推广。

6 附则

6.1 本办法由中国两化融合咨询服务联盟负责解释。

6.2 本办法自 2015 年 8 月 1 日起实施。