

团 标 准

T/CIQA 27—2021

检验检测公共服务平台服务 质量评价指南

Inspection and testing public service platform service quality evaluation guideline

2021-12-27 发布

2022-03-27 实施

中国出入境检验检疫协会 发 布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
5 评价指标	2
5.1 概述	2
5.2 基础条件	2
5.3 网络安全	3
5.4 运营能力	3
5.5 服务能力	3
5.6 服务结果	3
6 评价方法	3
6.1 评价模型	3
6.2 确定权重方法	4
7 评价流程	4
7.1 概述	4
7.2 确定评价目标和主体	4
7.3 设定评价方案	4
7.4 实施评价	5
7.5 完成评价流程	5
8 评价报告	5
附录 A (资料性) 检验检测公共技术服务平台服务质量评价指标评分表	6
附录 B (资料性) 主观赋权评估法和客观赋权评估法	7
附录 C (资料性) 检验检测公共技术服务平台服务质量评价流程	8
参考文献	9

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国出入境检验检疫协会检验鉴定标准化技术委员会提出并归口。

本文件由中国出入境检验检疫协会批准立项，由检验鉴定标准化技术委员会组织制定。

本文件起草单位：中国检验认证集团广东有限公司、江门海关技术中心、广州海关技术中心。

本文件主要起草人：柳映青、蒋小良、兰丽丽、陈薇、姜梦楚。

检验检测公共技术服务平台服务 质量评价指南

1 范围

本文件给出了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。

本文件适用于检验检测公共技术服务平台服务质量的评价,也可依据本文件制定适应本领域的公共技术服务平台评价指标,也适用于检验检测公共技术服务平台的服务质量自我评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 22240—2020 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南
- GB/T 33850—2017 信息技术服务 质量评价指标体系
- GB/T 35432—2017 检测技术服务分类与代码
- GB/T 35966—2018 高技术服务业服务质量评价指南
- GB/T 39477—2020 信息安全技术 政务信息共享 数据安全技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

检验检测公共技术服务平台 inspection and testing public service platform

检验检测机构(平台)利用检测技术等方面的优势,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,并进行技术研发、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。

3.2

公共服务平台 public service platform

在产业化程度较高或具有一定产业优势的地区,由政府、企业、高校、行业组织等多元主体投入,构建为中小企业提供技术开发、试验、推广及产品设计、加工、检测、信息资源、公共服务、公共设施和公共技术支持系统等环境,采用市场化机制运作,面向社会开放,服务中小企业、研究开发产业共性与关键性技术、提高本地区创新能力的高新技术支持平台。

3.3

服务质量 service quality

服务提供者和顾客互动过程中,服务结果满足既定要求和顾客期望的程度。

[来源:GB/T 35966—2018,3.2]